

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

**LA SECRETARIA DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE
DESARROLLO ECONÓMICO**

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el Acuerdo 257 de 2006 y Decretos 437 de 2016

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.”*

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que en virtud de lo anterior, el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, impone a las autoridades el deber de reglamentar el transite 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, con observancia de lo dispuesto en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 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 20120 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.



RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

Que, en consonancia con lo anterior, el Decreto 197 de 2014 dispone que las Entidades Distritales deben adelantar el control, seguimiento y evaluación permanente a la gestión de quejas, reclamos, sugerencia y solicitudes de información que diariamente se tramiten, para lograr *"el mejoramiento de canales de información por medio de la adecuada implementación de las TICS"*.

Que Ley 1755 expedida el día 30 de junio de 2015, *"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"*, establece el deber de reglamentar internamente el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- que le corresponden atender, responder o resolver a las entidades públicas, dentro de las cuales se encuentra inmersa la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.

Que el Decreto Distrital 847 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"*, estableció en el artículo 15 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ordenando a las entidades 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 mediante Resolución No. 869 de 10 de octubre de 2016, la Secretaria de Desarrollo Económico estableció la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias.

Que de conformidad con el Plan de Acción adoptado por la entidad en el marco de la Resolución No. 354 de 2019, se estableció el deber de actualizar la Resolución No. 869 de 2016 conforme la normativa vigente.

Que, en cumplimiento de lo anterior, se hace necesario establecer la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Objeto. El presente Acto Administrativo tiene por objeto regular el trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos que se formulen en forma verbal o escrita ante la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a través de los medios oficiales establecidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 y demás normas que regulen, modifiquen, adicionen o sustituyan la materia.

ARTÍCULO SEGUNDO. Medios Oficiales. Los medios oficiales definidos por la Entidad para la recepción de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos presentados por los interesados son los siguientes:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaria General, la cual permite a todos los interesados formular de manera virtual sus PQRS, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que estas sean resueltas por las misma de acuerdo con su competencia.
- Sistema (Atención Virtual): La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico dispone del correo electrónico contactenos@desarrolloeconomico.gov.co el cual es administrado por la Subdirección Administrativa o la dependencia que haga sus veces, por medio del cual los interesados puedan registrar de manera virtual y electrónica sus Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.
- Atención Telefónica: Medio de comunicación directo con el que cuenta los interesados, a través del cual puede formular verbalmente los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos ante la dependencia que tenga a cargo dicha función.
- Atención Presencial: Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Dirección Corporativa (Quejas, reclamos, sugerencias) o la dependencia que haga sus veces, para la recepción verbal o escrita de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.
- Buzón de Sugerencias: Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales los interesados pueden formular por escrito los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.

Parágrafo Primero. El Secretario(a) Distrital de Desarrollo Económico por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros medios para la recepción de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos en la Entidad.

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

Parágrafo Segundo. Los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos 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@desarrolloeconomico.gov.co y/o a la oficina de correspondencia para que estas sean registradas por la Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces en el sistema de gestión documental de la SDDE y surtan el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

ARTÍCULO TERCERO. Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta completa y de fondo sobre la misma. 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 Secretaria Distrital de Desarrollo Económico 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.
- 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.

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

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 Los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos verbales estará a cargo de la Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces, a través de los canales de atención virtual, telefónica o presencial, de conformidad con la reglamentación que para el efecto se establezca para ello por la autoridad nacional. Cuando al recibir un Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Requerimiento verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico 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 Desarrollo Económico, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente a través de los canales oficiales dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción del documento con copia del oficio remitido al peticionario.

Parágrafo Segundo. La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico no podrá negarse a la recepción y radicación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.

ARTÍCULO CUARTO. Peticiones Análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar 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 las soliciten.

ARTÍCULO QUINTO. Toda petición deberá como mínima contener las siguientes indicaciones:

1. La designación de la autoridad a la 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 inscrita 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. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

Parágrafo Primero. La dependencia responsable del trámite dentro de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico 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 este 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 o apoderado judicial, este 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 SEXTO. 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 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 señalado en la presente resolución

ARTÍCULO SEPTIMO. 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 ella, serán atendidas por la dependencia o servidor(a)s competente(s), conforme al procedimiento y plazos señalados en este Acto Administrativo. 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 OCTAVO. 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 este haya delegado dicha facultad, previa verificación del carácter reservado o clasificado del documento.

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

ARTÍCULO NOVENO. Solicitud de Copias. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico se tramitará por los responsables de su custodia, previo el pago por parte del peticionario del costo de las mismas conforme al acto administrativo expedido por la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico y/o Secretaria Distrital de Hacienda. Ningún servidor(a) podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del jefe del área responsable de la custodia de los mismos.

ARTÍCULO DÉCIMO. Términos para resolver los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos presentados ante la Entidad. Salvo norma legal especial, la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender resolver los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta (la contestación producida por la dependencia o servidor(a) competente para resolver o atender el requerimiento debe quedar registrada en el sistema de gestión documental de la entidad).

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a términos especiales 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 entregaran 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 los 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 excepcionalmente no sea posible resolver los Derechos de Petición,

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos 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.

Parágrafo Segundo. Cuando los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos correspondan a un trámite enmarcado en una norma especial, 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.

Parágrafo Tercero. 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, exigir al servidor (a) responsable para que atienda los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos y de respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

Parágrafo Cuarto. En el evento que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario o quejoso, a causa que los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos recibidos no relacionen 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 Dirección Corporativa (Petición, quejas, reclamos, sugerencias) o la Oficina que haga sus veces y 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 Desarrollo Económico a un Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Requerimiento haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y esta 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 DÉCIMO PRIMERO. Trámite Interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos. El trámite interno a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos presentados por la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, continua con su radicación y asignación de trámite (en el (sistema de gestión documental) aplicativo CORDIS a las dependencias competentes para responder, resolver o atender las mismas, y continua con su distribución y entrega al área correspondiente.

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

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 Desarrollo Económico por correo electrónico, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados en el SDQS por la Dirección Corporativa (Quejas, reclamos, sugerencias) o la dependencia que haga sus veces, para la recepción de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.

b. Los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Requerimientos que ingresen de manera directa por el SDQS y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registrados (en el sistema de gestión documental) en el aplicativo CORDIS por la Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces, para la recepción de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.

Parágrafo Primero. En cuanto a las quejas recibidas, la Dirección Corporativa (Petitionen, Quejas, reclamos, sugerencias - PQRS), o la dependencia que haga sus veces, deberá informar por escrito al ciudadano el área responsable de atenderlas al interior de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico de acuerdo con su competencia legal.

Parágrafo Segundo. La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos corresponderá a la Oficina de Control Disciplinario de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Competencia para dar respuesta, resolver o atender los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Requerimientos presentados ante la Entidad. De conformidad con las competencias propias al interior de la entidad en relación directa con los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Requerimientos presentados, (en el sistema de gestión documental) a través del aplicativo CORDIS se asignará el 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 los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Requerimientos reúnen 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 un Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Requerimiento 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.

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. Falta de Competencia. Si la dependencia a quien se le asigna el trámite del Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Requerimiento no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico, 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. Si encuentra que la competencia para resolver el Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Requerimiento recae en otro(a) servidor(a) de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico, 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 sistema de gestión documental) aplicativo CORDIS. En este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico 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 deberá comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. 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 notificara personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. Desistimiento Expreso de la Petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio 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 DÉCIMO SEXTO. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas. Toda petición

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

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 el cual procede Recurso de Reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta 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 DÉCIMO SÉPTIMO. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad. Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones entre las partes, se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos con base en los lineamientos de interoperabilidad y seguridad de información emitida por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío por las partes y tendrá su equivalencia funcional y será soportada por su correspondiente cadena de custodia. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía, cumpliendo con el procedimiento establecido o que se establezca para "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 recurrir a medios alternativos por directa o intermedia persona para insistir con el procedimiento que adelante el cual quedara soportado con la evidencia de la falla técnica.

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 DÉCIMO OCTAVO. 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 previstos por la entidad como Información Clasificada y Reservada.

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 DÉCIMO NOVENO. Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por



RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

Motivo de Clasificación o Reserva o excepciones de ley. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicara 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 pública 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 VIGÉSIMO. 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) enviara 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.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. Seguimiento y Control al trámite de las -PQRS-. La Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces, 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 VIGÉSIMO SEGUNDO. La Secretaria de Desarrollo Económico a través de la Dirección de Gestión Corporativa deberá 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, de conformidad con lo previsto en el Decreto 847 de 2019.

Paragrafo1. Hasta tanto se adopte el modelo mencionado, el(la) servidor(a) designado(a) por la



RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

Dirección Corporativa o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar un 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 VIGÉSIMO TERCERO. Evaluación del Sistema. De acuerdo con sus funciones y competencias, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá evaluar de manera permanente el "*Sistema de Quejas y Soluciones*" de la Entidad y rendirá informe semestral sobre el particular al Despacho de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. 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 VIGÉSIMO QUINTO. 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 VIGÉSIMO SEXTO. 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 VIGÉSIMO SÉPTIMO. Precedente Administrativo. Al resolver los asuntos de su competencia, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico 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 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 VIGÉSIMO OCTAVO. Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros. La Secretaria Distrital de Desarrollo Económico 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, observando con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten

RESOLUCIÓN No. 598 DE 2020 23 NOVIEMBRE 2020

“Por la cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos y/o sugerencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”

las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos. Para tal efecto el interesado presentara 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.


ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 869 de 2016.


Dada en Bogotá, a 23 NOVIEMBRE 2020

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



MARÍA CAROLINA DURÁN PEÑA
Secretaria de Despacho

Participaron: Diego Constán Álvarez/ Profesional DGC - Atención al Ciudadano 

Revisó: Angélica Marleny González/ Profesional DGC 

Aprobó: Maricela Zabaleta Larios / Profesional Especializado OAJ

Oswaldo Andrés Barrera González - Jefe Oficina Asesora Jurídica 