



No Radicado: 2-2022-35734

Fecha: 14/12/2022 20:03:50  
Destino: UNIDAD ADMINISTRATIVA  
Anexos: N/A  
Copia: N/A[www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)CIRCULAR N°. 003

- Para:** SECRETARIOS (AS) DE DESPACHO, DIRECTORES (AS) DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES CON Y SIN PERSONERÍA JURÍDICA, PRESIDENTES (AS), DIRECTORES (AS) Y GERENTES DE ENTIDADES DESCENTRALIZADAS, INCLUIDAS LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS OFICIALES Y MIXTAS, INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, LAS SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA DISTRITALES, SOCIEDADES PÚBLICAS, RECTOR DEL ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO, ALCALDES/AS LOCALES, JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES, VEEDURÍA DISTRITAL.
- De:** SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
- Asunto:** NOVEDADES DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA

Respetados y respetadas, cordial saludo:

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en virtud de las funciones establecidas en el artículo 28 del Decreto 140 de 2021, informa a las entidades que hacen parte del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, que, teniendo en cuenta lo establecido en título II de la parte primera de la Ley 1437 de 2011, correspondiente al Derecho de Petición, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y de las recomendaciones realizadas en las auditorías adelantadas por los entes de control y las diferentes consultas allegadas por los usuarios del sistema Bogotá te escucha a través de la mesa de ayuda, se realizaron mejoras en el sistema, las cuales se precisan a continuación:

- 1. Registro “Fecha de Radicado”:** en este ítem, el funcionario al momento del registro de la petición en Bogotá te escucha, deberá ingresar de forma manual y obligatoria, la fecha en que fue recibido el derecho de petición en la entidad, a través de cualquiera de los canales de atención, con el fin de que el sistema calcule los términos de ley a partir de esta fecha

Para aquellas entidades que interoperan a través de servicios web, el sistema tomará automáticamente la fecha de radicación del sistema de gestión documental integrado.



2. **Acceso directo a la opción “Actualizar Peticionario”:** en el formulario “*atención de petición*”, se incluye un acceso directo a la actualización de datos del petionario, con el fin de disminuir los pasos que se realizan desde el menú “*Atención/Buscar Peticionario*”.
3. **Ajuste términos para la respuesta parcial o ampliación de términos:** en atención al párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1° la Ley 1755 de 2015, el cual señala que, “*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*”; así, el sistema computará automáticamente el doble de los términos de acuerdo con la modalidad de la petición conforme a la ley mencionada.

Para lo anterior, téngase en cuenta lo establecido en el MANUAL DEL USUARIO – FUNCIONARIO SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, respecto del uso del evento “**Respuesta parcial**”, el cual determina, que: *Este evento se debe utilizar cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informará al petionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.*

Es importante señalar que la ampliación de términos para dar respuesta a través de la opción “**Respuesta parcial**”, estará habilitada en el sistema hasta el último día del vencimiento de los términos otorgados por la ley; posteriormente, ya no se podrá utilizar esta opción.

4. **Mejora en la visualización de la bandeja “Mis pendientes por gestionar”:** se actualizó la visualización de los términos según la modalidad de la petición; para ello, la opción “**Fecha de vencimiento actividad**” ahora será “**Fecha vencimiento**”, y esta reflejará la fecha de vencimiento según los términos de ley; adicionalmente, se agregó el campo “**Estado (días)**”, que reflejará los días restantes para el vencimiento de la petición, así como los días que lleva vencida la petición, según sea el caso.



Bandeja entrada peticiones    Bandeja de pre peticiones

**Buscar petición**

Numero de Petición:        

En la sección "Mis Pendientes por gestionar" el listado de las peticiones que están pendientes por atender. Actualmente tienes 69 peticiones por atender.

Mis pendientes por gestionar    **Gestión Peticiones Peticionario**

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Semáforo términos de ley	Opción
2152382022	2022-12-02	SECRETARIA GENERAL	Registro	2022-12-01	2022-12-23	14 días hábiles		
2152392022	2022-12-02	SECRETARIA GENERAL	Registro	2022-12-01	2022-12-23	14 días hábiles		

El equipo funcional de Bogotá te escucha, brindará el soporte y apoyo técnico que sea requerido, para lo cual pueden elevar sus consultas a través del correo [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co); así mismo se informa que, las funcionalidades mencionadas anteriormente, entrarán a producción a partir del 16 diciembre de 2022.

Cordialmente,

14 DIC 2022

*DIANA M. VELASCO RINCÓN*  
**DIANA MARCELA VELASCO RINCÓN**  
 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía  
 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Proyectó: Danny Fernando Agudelo - Profesional Universitario Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía  
 Revisó: Diana Catalina Huertas - Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
 Aprobó: Diana Marcela Velasco Rincón - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
 Paulo Ernesto Realpe Mejía - Jefe Oficina Asesora de Jurídica

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
 www.bogota.gov.co  
 Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
 SECRETARÍA GENERAL

## Comunicación Oficial N° 2-2022-35734

administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co <administradorsiga@alcaldiabogota.gov.co>

Jue 15/12/2022 10:21

Para: cdi.bunidos@gobiernobogota.gov.co <cdi.bunidos@gobiernobogota.gov.co>; cdi.bosa@gobiernobogota.gov.co <cdi.bosa@gobiernobogota.gov.co>; cdi.chapinero@gobiernobogota.gov.co <cdi.chapinero@gobiernobogota.gov.co>; cdi.kennedy@gobiernobogota.gov.co <cdi.kennedy@gobiernobogota.gov.co>; cdi.fontibon@gobiernobogota.gov.co <cdi.fontibon@gobiernobogota.gov.co>; cdi.candelaria@gobiernobogota.gov.co <cdi.candelaria@gobiernobogota.gov.co>; cdi.martires@gobiernobogota.gov.co <cdi.martires@gobiernobogota.gov.co>; cdi.paranda@gobiernobogota.gov.co <cdi.paranda@gobiernobogota.gov.co>; cdi.ruribe@gobiernobogota.gov.co <cdi.ruribe@gobiernobogota.gov.co>; cdi.santafe@gobiernobogota.gov.co <cdi.santafe@gobiernobogota.gov.co>; cdi.suba@gobiernobogota.gov.co <cdi.suba@gobiernobogota.gov.co>; cdi.sumapaz@gobiernobogota.gov.co <cdi.sumapaz@gobiernobogota.gov.co>; cdi.teusaquillo@gobiernobogota.gov.co <cdi.teusaquillo@gobiernobogota.gov.co>; cdi.tunjuelito@gobiernobogota.gov.co <cdi.tunjuelito@gobiernobogota.gov.co>; cdi.usaquen@gobiernobogota.gov.co <cdi.usaquen@gobiernobogota.gov.co>; cdi.usme@gobiernobogota.gov.co <cdi.usme@gobiernobogota.gov.co>; soluciones@cajaviviendapopular.gov.co <soluciones@cajaviviendapopular.gov.co>; info@ofb.gov.co <info@ofb.gov.co>; atencionalciudadano@fuga.gov.co <atencionalciudadano@fuga.gov.co>; radicacion\_virtual@shd.gov.co <radicacion\_virtual@shd.gov.co>  
CC: correo@certificado.4-72.com.co <correo@certificado.4-72.com.co>

Cordial Saludo,

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá le ha enviado en archivo adjunto, la comunicación radicada con el número 2-2022-35734.

Para dar respuesta a esta comunicación, por favor ingrese a:  
<http://sigaproduct.alcaldiabogota.gov.co/SIGA-Entidades/> con su usuario y password.

Para verificar este documento puede ingresar a: <http://sigaproduct.alcaldiabogota.gov.co/WebSigav/>

## Este es un mensaje automático, por favor no lo responda.

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en:

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/mecanismos-contacto/proteccion-datos-personales>

Por favor evita imprimir, a menos que sea estrictamente necesario, al preferir el uso de documentos digitales se ahorra agua, energía y recursos forestales.

---

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su

utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría de Educación del Distrito, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Secretaría de Educación del Distrito no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)