



**CIRCULAR No. 04  
23 DE ABRIL DE 2026**

**PARA:** DESPACHO, SUBSECRETARIOS, JEFES OFICINAS ASESORAS, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES LOCALES DE EDUCACIÓN, RECTORES, SERVIDORES Y COLABORADORES DE LA ENTIDAD

**DE:** ANA LUCIA ROSALES CALLEJAS  
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

**ASUNTO:** CUMPLIMIENTO LINEAMIENTOS PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C. – TRASLADOS POR COMPETENCIA

**FECHA:** 23 DE ABRIL DE 2026

En atención a los reiterados requerimientos efectuados por la Personería de Bogotá D.C., relacionados con el trámite de los derechos de petición trasladados por competencia a la Secretaría de Educación del Distrito, se ha observado que en muchos casos no se han atendido de manera oportuna las respuestas y cierre de los radicados del Sistema Integrado de Procesos - SINPROC asociados a estos derechos de petición, lo que origina el vencimiento de los términos legales.

Por lo anterior, se hace necesario reiterar a todas las dependencias no solo la obligación de atender de manera oportuna, completa y conforme con la normatividad vigente, todos los requerimientos allegadas a las distintas dependencias, si no de cumplir de manera estricta con los parámetros establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, los procedimientos institucionales 05-PD-008 (Gestión Interna de PQRSDf) y 17-PD-007 (Gestión de Correspondencia de Salida), disponibles en Isolucion, así como los actos administrativos internos vigentes que regulen los procesos a cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Con base en estas consideraciones, reiteramos especialmente los siguientes lineamientos:

1. **Respuesta de fondo al peticionario.** Las dependencias deben:
  - 1.1 Dar respuesta de fondo, clara, precisa, congruente, consecuente y oportuna al peticionario, dentro de los términos legales establecidos.
  - 1.2 Elaborar la respuesta en lenguaje claro, con criterios de calidad, coherencia, suficiencia y oportunidad.

- 1.3 Generar, obligatoriamente, un radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, referenciar el radicado de entrada y citar expresamente el número de radicado SINPROC asignado por la Personería de Bogotá D.C.
- 1.4 Cargar de manera inmediata en el sistema, el oficio definitivo debidamente firmado y todos los anexos en formato PDF, verificando que todos los documentos estén completos, legibles y descargables.
- 1.5 Remitir la respuesta para su envío por correo certificado institucional, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para garantizar el cumplimiento de los lineamientos de correspondencia de salida.

## **2. Notificación de la respuesta**

El envío de la respuesta deberá realizarse mediante correo certificado institucional, ya sea en medio físico o electrónico, según lo indicado por el peticionario o lo que legalmente corresponda, garantizando en todo caso la trazabilidad del trámite.

**A. Correo certificado físico:** cuando el envío se realice en medio físico, la dependencia debe:

1. Entregar el radicado de salida a la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) – Correspondencia, máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su radicación.
2. Remitir el documento acompañado de la planilla de recorrido de salida debidamente diligenciada.
3. Verificar previamente la dirección física del destinatario, asegurando que esté completa, actualizada y correctamente validada por el área generadora.
4. Garantizar que el documento:
  - Se encuentre debidamente firmado por el Subsecretario, Director, Jefe de Oficina o funcionario autorizado.
  - Incluya la totalidad de los anexos relacionados en el oficio.
  - Esté completo, organizado y foliado cuando aplique.
  - Relacione expresamente el número total de folios y anexos que lo acompañan.
5. Cumplir con el horario institucional de corte para correspondencia física. Las solicitudes entregadas con posterioridad serán gestionadas el día hábil siguiente, sin que ello suspenda o amplíe los términos legales para responder.

La prueba de envío y entrega será la guía expedida por el operador de correspondencia.

Dado que este tipo de envío cuenta con términos propios de entrega establecidos, deberá esperarse la recepción física de la guía para su posterior cargue en el Sistema de Gestión Documental, con el fin de garantizar la trazabilidad y seguimiento del trámite.

**Nota:** de manera semanal se remitirá a las dependencias la relación de devoluciones de envíos físicos, para su correspondiente gestión, subsanación y seguimiento.

**B. Correo electrónico certificado:** cuando el envío se realice mediante correo electrónico certificado, la dependencia debe:

1. Generar el radicado de salida en el Sistema de Gestión Documental de la entidad y cargar de manera inmediata el oficio debidamente firmado junto con sus anexos en formato PDF.
2. Verificar previamente la dirección de correo electrónico del destinatario, asegurando que se encuentre correctamente registrada y validada por el área generadora.
3. Garantizar la correspondencia exacta entre destinatario y radicado, verificando que cada destinatario cuente con su respectivo radicado de salida cuando aplique. No deberá registrarse más de una dirección electrónica en una misma celda de la planilla de control; cada destinatario deberá consignarse en una fila independiente, con su respectivo número de radicado, correo electrónico y demás datos completos.

Cuando el oficio esté dirigido a varios destinatarios, deberá registrarse en la planilla en filas separadas, dejando claramente identificadas las respectivas copias (CC o CCO). La información registrada en la planilla deberá coincidir plenamente con lo señalado en el oficio, garantizando la debida trazabilidad, control y coherencia entre el documento emitido, el radicado generado y el registro efectuado en la planilla institucional.

4. Realizar el envío exclusivamente a través del correo institucional [sednotificaciones@educacionbogota.edu.co](mailto:sednotificaciones@educacionbogota.edu.co), diligenciando de manera obligatoria, completa y correcta la Planilla para la Entrega de Correspondencia Digital Certificada y adjuntándola al correo, de conformidad con los lineamientos establecidos para la gestión de correspondencia de salida.
5. Remitir el radicado de salida para su envío máximo dentro de los dos (2) días siguientes a su generación y cumplir con el horario institucional de corte para envíos electrónicos establecido a las 3:00 p.m. Las solicitudes remitidas después de este horario serán gestionadas el día hábil siguiente, sin que ello implique suspensión o ampliación de los términos legales.

El envío de la correspondencia se realizará únicamente a través del canal institucional autorizado para notificaciones electrónicas. La constancia de envío y el certificado de

entrega o de rechazo serán cargados en el Sistema de Gestión Documental para su consulta, seguimiento y control. En caso de presentarse devoluciones o rechazos, estos serán remitidos al correo del cual se realizó la solicitud, garantizando la trazabilidad del trámite.

Una vez recibida la documentación, se efectuarán las validaciones correspondientes para autorizar el envío o proceder con su rechazo. Si se evidencian inconsistencias formales o técnicas (ausencia de firma, errores en la dirección electrónica, anexos incompletos, información inconsistente en la planilla, falta de cargue en el sistema o incumplimiento del plazo máximo de dos (2) días para su remisión), la comunicación será rechazada para su inmediata subsanación.

Será responsabilidad exclusiva del área generadora subsanar de manera inmediata las observaciones formuladas y garantizar el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos.

### **3. Remisión de copia a la Personería de Bogotá D.C.**

Adicionalmente, la dependencia debe:

1. Remitir a la Personería de Bogotá D.C. copia íntegra de la respuesta otorgada al peticionario.
2. Citar expresamente el número de radicado SINPROC con el cual fue ingresado el traslado por competencia.
3. Generar un radicado de salida independiente para la comunicación dirigida a la Personería de Bogotá D.C., para garantizar la trazabilidad individual del envío.

### **4. Responsabilidad y Control**

Ninguna petición trasladada por competencia podrá cerrarse en el sistema sin que exista respuesta de fondo al ciudadano y su respectivo soporte de envío cargado en el Sistema de Gestión Documental.

Toda comunicación dirigida tanto al peticionario como a los entes de control deberá contar con radicado de salida, el cargue completo y correcto de los anexos y la constancia de entrega o del intento de notificación, según corresponda.

Cada dependencia debe garantizar el cumplimiento integral de estas disposiciones y adoptar las medidas internas necesarias que aseguren la adecuada gestión, trazabilidad y control de las comunicaciones. Asimismo, se deberá dar la mayor difusión a la presente directriz y asegurar su inmediata aplicación.

El incumplimiento de lo aquí establecido podrá dar lugar al inicio de las actuaciones disciplinarias correspondientes por parte del ente de control contra los servidores responsables, sin perjuicio de los requerimientos adicionales a que haya lugar.

Cordialmente,



**ANA LUCIA ROSALES CALLEJAS**  
Subsecretaria de Gestión Institucional

NOMBRE	CARGO	LABOR
Luisa Fernanda Gamba Ramírez	Contratista Subsecretario de Gestión Institucional	Revisó
Fredy Humberto Carrero Velandia	Director de Servicios Administrativos	Revisó y aprobó <i>Fredy</i>
Marcela Múnera Rivera	Abogada contratista DSA	Revisó y aprobó <i>M. Rivera</i>
José Emilio Lemus Mesa	Jefe Oficina Asesora de Jurídica	Revisó y aprobó
Vanessa Barreneche Samur	Asesora de Despacho	Revisó y aprobó
Julia Guerrero Gamba	Jefe de Oficina de Servicio al Ciudadano	Elaboró <i>Julia</i>