



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

Rad. No. 2-2018-22493  
Fecha: 17/09/2018 14:37:21  
Destino: ENTIDADES DISTRITALES

Copia: N/A  
Anexos: 1 FOLIO

!!! FOLIO NUMERADO EN ORDEN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA !!!

## CIRCULAR N°. 053

**Para:** SECRETARIOS (AS) DE DESPACHO, DIRECTORES (AS) DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES Y DIRECTORES (AS) DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, GERENTES PRESIDENTES (AS) Y DIRECTORES (AS) DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES, SOCIEDADES PÚBLICAS, SOCIEDADES MIXTAS, ENTE UNIVERSITARIO, HOSPITALES, ALCALDES Y ALCALDESAS LOCALES, VEEDOR DISTRITAL Y CONTRALOR DISTRITAL LOCALES.

**De:** OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

**Asunto:** Resultado del proceso de actualización del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha - e interoperabilidad con Govimentum.

Respetados funcionarios y funcionarias,

Dando alcance a la Circular No. 032 emitida por esta Oficina el pasado 11 de mayo, en la cual se informó sobre el inicio del proceso de control de cambios y actualización del módulo govi\_sdqs de la Distribución Distrital CMS: Govimentum a fin de asegurar la interoperabilidad entre los sitios web institucionales y Bogotá te Escucha (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), atentamente me permito informar que hemos completado las actividades de desarrollo, aseguramiento de la calidad de software y aprobación de este módulo por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

El módulo govi\_sdqs tiene como objetivo suministrar a las Entidades Distritales una herramienta que les permita alcanzar un mayor nivel de conformidad con relación al anexo 2 de la Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Lineamientos sobre el formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública" y asegurar el cumplimiento del artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015 "Por medio del cual se establecen unos

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.

Durante este proceso de actualización, la Alta Consejería Distrital de TIC trabajó de manera articulada con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el aseguramiento de la calidad de software de este módulo, a través de la ejecución de tres rondas de pruebas funcionales que finalizaron con la aprobación de este producto cuyo código fuente será liberado para el uso y apropiación de las Entidades del Distrito Capital que implementan sus sitios web institucionales en Govimentum o Drupal 7.

Por lo anterior, la Alta Consejería Distrital de TIC convoca a los webmasters y responsables web de las Entidades Distritales a una sesión de trabajo el próximo miércoles 26 de septiembre de 2:30pm a 5:00pm en las Aulas Barulé (Cra. 8 #10-65), en donde se presentará el alcance funcional, los requerimientos técnicos, instrucciones para: descarga, instalación, actualización y configuración de este módulo. Asimismo, dar a conocer los términos y condiciones de uso y protocolo para la solicitud de las credenciales de acceso (usuario y contraseña) del servicio web de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Cordialmente,



**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
Alto Consejero Distrital de TIC

**Anexos:** Entrega de usuario webservice de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y aprobación módulo govi\_sdqs, Distribución Distrital CMS: Govimentum

**Proyectó:** Fabián Hernández Nieto

**Revisó:** Omaira Teresa Borda

**Aprobó:** Sergio Martínez Medina



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**ENTREGA DE USUARIO WEB SERVICE DE BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES Y APROBACIÓN DE MÓDULO GOVI\_SDQS, DISTRIBUCIÓN DISTRITAL CMS; GOVIMENTUM**

**AMBIENTE EN PRODUCCIÓN - OFICINA DE LA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES - ACDTIC**

En cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3, y el Acuerdo Distrital 630 de 2015 emanado del Concejo de Bogotá D.C., artículo 3- las entidades distritales deben registrar la totalidad de las peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: derechos de petición en interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción. En concordancia con lo anterior, la Dirección Distrital de Calidad de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como dependencia encargada de la Administración Funcional de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, consciente de la necesidad de facilitar el registro de las peticiones en el Sistema, manifiesta que por medio del presente documento, se acepta los desarrollos de implementación para el proyecto Govimentum en ambiente de producción, para el uso del Servicio Web de Bogotá Te Escucha- con las distintas páginas oficiales de las Entidades Distritales, quienes asignan a los webmasters responsables y estos a su vez realicen las actividades de administración del usuario bajo los siguientes acuerdos, compromisos y responsabilidades:

- A. Garantizar el registro en el Sistema de todas las peticiones ciudadanas recibidas en la entidad, de conformidad con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y el Acuerdo Distrital 630 de 2015 del Concejo de Bogotá D.C., artículo 3.
- B. No divulgar, ni revelar la clave y el usuario "sweb1" asignado ya que es intransferible y es uso exclusivo para el Servicio Web cliente de cada entidad, con el fin de proteger la información contra uso desautorizado o incorrecto, aún después de su desactivación en el Sistema.
- C. Dar buen uso y manejo del usuario asignado, este es de uso exclusivo para el Servicio Web Cliente de cada entidad con el propósito de recibir peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como: derechos de petición en interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.
- D. En caso de pérdida, olvido, sustracción e inactivación de usuario y clave de acceso, es obligación de la entidad comunicar inmediatamente a la Administración Funcional de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones dicha eventualidad a la mesa de ayuda del Sistema: [sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co](mailto:sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co).
- E. La entidad debe poner en conocimiento cualquier comportamiento o situación sospechosa que puedan poner en peligro los activos de información de Bogotá Te Escucha a la Administración Funcional del mismo.
- F. La entidad debe suministrar la información que soliciten los Entes de Control sobre los detalles de las transacciones ejecutadas en el Sistema
- G. La entidad debe dar cumplimiento a las recomendaciones de seguridad de la información de acuerdo con las políticas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.
- H. La entidad, acepta todos los términos y condiciones relacionados con manejo y tratamiento de datos personales registrados en el Sistema, se acogerá a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y la Resolución 070 del 17 febrero de 2017 expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3613000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

- I. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del proceso de la Administración Funcional del Sistema ejercerá control y seguimiento mediante revisiones periódicas sobre el flujo de atención de cualquier petición, así como de las actividades que se realicen en el Sistema relacionadas con el uso y manejo de Bogotá Te Escucha y del usuario web asignado.
- J. La entidad debe tramitar y realizar el seguimiento a través del sistema Bogotá Te Escucha, de las peticiones registradas mediante el servicio utilizado por proyecto Govimentum de la entidad, con el fin de asegurar su atención dentro de los términos de Ley, con respuestas de oportunas, de fondo, cálidas y claras.
- K. La entidad debe monitorear permanentemente las peticiones registradas a través de este servicio web cliente, ya que son recibidas y registradas en Bogotá Te Escucha por la entidad, así como verificar la notificación automática al correo electrónico del ciudadano. Igualmente, debe asegurar en el uso del sistema que se trate de peticiones ciudadanas y no correspondan a spam, correos informativos, invitaciones, publicidad, entre otros.
- L. La entidad debe reportar con oportunidad a la Administración Funcional del Sistema, cualquier novedad que se presente en la operación de Servicio Web.

Una vez realizadas las actividades de desarrollo y verificada su funcionalidad a través de tres sesiones de pruebas de aceptación, se ha comprobado su correcto funcionamiento a fin de permitir a las Entidades del Distrito que utilicen el módulo "govi\_sdqs" en instalaciones de Govimentum o Drupal v7. Por lo anterior, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio aprueba su uso teniendo en cuenta que las Entidades deberán tramitar las credenciales de acceso al Servicio Web del SDQS a fin de seguir los presentes acuerdos, compromisos y responsabilidades.

Teniendo en cuenta que estas pruebas funcionales y de aceptación se realizaron con la última versión de la API SOAP del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Bogotá te Escucha) v.1.4.10.12, es poco probable que se realicen nuevos cambios a nivel de estructura en el corto plazo. Sin embargo, en caso de presentarse nuevos cambios a futuro, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio notificará a la Alta Consejería Distrital de TIC sobre las actualizaciones a fin de que sean incorporadas en el módulo Govi\_SDQS asegurando la disponibilidad del servicio a través de los sitios web institucionales.

Por lo anterior, se firma el presente documento el 7 de septiembre de 2018.

Sally E Alfonso

SALLY ALFONSO CUCHIA  
ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Fabian Hernandez Nieto

FABIAN HERNANDEZ NIETO  
OFICINA DE LA ALTA CONSEJERIA DISTRICTAL DE  
TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y  
COMUNICACIONES -OTIC

Dany Agudelo Ramirez

DANY AGUDELO RAMIREZ  
ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL - BOGOTÁ TE ESCUCHA

Proyecto: Sally Alfonso Cuchia.  
Revisó: Dany Agudelo Ramirez

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal. 111711  
Tel: 3913000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS