

**CIRCULAR 000010**

Bogotá 30 de marzo de 2020

PARA: SERVIDORES Y COLABORADORES DE LA AGENCIA DERENOVACIÓN  
DEL TERRITORIO

DE: MARCELA CASTRO MACÍAS  
Secretaria General

ASUNTO: AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES

De acuerdo con lo contemplado en el Decreto 491 DE 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, en especial lo contemplado en su artículo 5º, el término para atender las peticiones fue ampliado, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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 el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

A pesar de que el sistema de gestión de PQRSD continuará enviando las alertas habituales, el GIT de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico informará al Jefe de Oficina y al Delegado para el manejo del sistema, el control de términos excepcional contenido en la presente Circular.



Se recuerda que los delegados para el manejo de PQRS, deben ingresar diariamente al sistema para revisar las asignaciones a través de la página web con las credenciales respectivas (directorio activo).

En caso de presentarse alguna inconsistencia del sistema, alguna duda o una variación del delegado, por favor informar al correo electrónico [oscar.porras@renovacionterritorio.gov.co](mailto:oscar.porras@renovacionterritorio.gov.co) para otorgar los respectivos permisos y realizar la respectiva capacitación (Favor compartir número de celular para realizar capacitación).

Atentamente,



**MARCELA CASTRO MACÍAS**  
Secretaría General  
Agencia de Renovación del Territorio

Elaboró: Oscar Porras