

COPIA NO CONTROLADA

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	MEDE01.05.R001	
	(MIPG)	VERSIÓN	002
	REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	2021-12-29

TABLA DE CONTENIDO

[INTRODUCCIÓN](#)

[1. OBJETIVO](#)

[2. ALCANCE](#)

[3. DEFINICIONES](#)

[4. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES](#)

[5. CANALES DE ATENCIÓN](#)

[6. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD](#)

[7. LINEAMIENTOS PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD](#)

[8. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS](#)

[9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA](#)

INTRODUCCIÓN

La alcaldía Distrital de Santiago de Cali en ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Constitución Política Art. 1, 2, 13, 23, 74, 79, 83, 84, 209 y 270, la Ley

1437 de 2011, Ley 1581 de 2012, Ley 1680 de 2013, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1952 de 2019, Ley 2080 de 2021, Decreto 103 de 2015, Decreto 1166 de 2016, tiene como principio, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades públicas por motivos de interés general o particular, a obtener una pronta resolución de las mismas y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

La función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales del debido proceso, buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación y publicidad, artículo 209 de la Constitución Política y artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Para la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali es prioritaria la gestión oportuna y efectiva de las peticiones realizadas por sus grupos de valor y partes interesadas, por ello es pertinente la generación de lineamientos generales que brinden claridad a los organismos con relación a los aspectos a tener en cuenta en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

En atención a lo citado en el artículo 58 del Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016 el propósito del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional incluye la responsabilidad de impartir lineamientos para la aplicación de la estrategia de atención al ciudadano en busca de una gestión eficiente y cercana de cara a la ciudadanía.

Así mismo, dicho Decreto en su Artículo 62, dispone que la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, tiene por funciones:

- a.
 - a. Elaborar e impartir lineamientos en materia de servicio al ciudadano, según caracterización de la población, los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la desconcentración administrativa, verificando su cumplimiento.
 - b. Realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio.

En este marco y de acuerdo a las responsabilidades conferidas, el presente documento establecerá los parámetros para hacer más efectiva la interacción entre la entidad y el ciudadano, a través de la generación de respuestas oportunas y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De esta forma la entidad fortalecerá el cumplimiento a lo establecido en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano descrito en el documento Conpes 3785 de 2013, el cual establece para garantizar la gestión de la “ventanilla hacia adentro”: “La generación de información completa, clara y precisa sobre las

condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites”

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe y para ello es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa.

1. OBJETIVO

Brindar lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali de acuerdo a la normativa vigente.

2. ALCANCE

Los lineamientos contenidos en el presente documento deben ser aplicados de acuerdo con las responsabilidades definidas en el Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016, por:

La Oficina Asesora Transparencia como responsable de recibir información sobre situaciones o hechos relacionados con la ética pública, la transparencia y la anticorrupción e informar o denunciar ante las instancias de control pertinentes y hacer el seguimiento respectivo (Artículo 40, ibidem).

El Departamento Administrativo de Control Disciplinario encargado de conocer, tramitar y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali. (Artículo 50, ibidem).

El Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional como organismo responsable de elaborar e impartir lineamientos sobre la Atención al Ciudadano y verificar su cumplimiento. (Artículo 60, ibidem).

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental como organismo encargado de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo, calidad de respuesta y satisfacción de la prestación del servicio. (Artículo 62, ibidem).

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana como responsable aplicar las estrategias de atención al ciudadano, en lo relativo al trámite de peticiones,

reclamos, quejas y solicitudes de la comunidad, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional. (Artículo 190, ibidem).

La Subsecretaría de Promoción y Fortalecimiento de la Participación como dependencia responsable de diseñar y gestionar estrategias de atención al ciudadano en el territorio, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional (Artículo 191, ibidem).

El proceso Atención al Usuario como líder en la emisión de lineamientos para brindar atención con calidad a quienes presenten solicitudes ante la entidad a través de los diferentes canales habilitados.

Todos los organismos responsables de tramitar respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias realizadas por la comunidad.

3. DEFINICIONES

ATENCIÓN CIUDADANA. Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

ACTO ADMINISTRATIVO. Manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados.

CANALES DE ATENCIÓN. Son todos los medios que se encuentran dispuestos para el acceso de los ciudadanos a los bienes y servicios ofrecidos por la entidad.

CONSULTA. Requerimiento que se presenta a la alcaldía Distrital de Santiago de Cali en temas técnicos o especializados relacionados con la administración pública, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

DENUNCIA. Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DERECHO DE PETICIÓN. Derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. 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 puede ser ejercido a través de modalidades tales como: Solicitud de Información: Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL. Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR. Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

GRUPOS DE INTERÉS. Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

GRUPOS DE VALOR. Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

NOTIFICACIÓN. acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso. Es la necesidad de poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

PETICIÓN. solicitud de manera respetuosa que hace el usuario o ciudadano a la alcaldía de Santiago de Cali para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES. Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.

PETICIONES VERBALES. Son todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

PQRSD. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

QUEJA. Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la entidad.

RECLAMO. Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que la entidad presta y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.

SERVICIO. Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.

SOLICITUD DE DOCUMENTOS. Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la entidad.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN. por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la alcaldía de Santiago de Cali.

SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONCEJALES. Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo. (Petición entre autoridades).

SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.

SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES. Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales entre otras. (Petición entre autoridades).

SUGERENCIA. Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano en busca de la mejora de un procedimiento, proceso, servicio o producto.

TRÁMITE. Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

4. CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Teniendo en cuenta que la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental tiene como responsabilidad la realización del seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios en tiempo y

calidad de respuesta, es necesario que los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali brinden información que permita mejorar la interacción con el ciudadano, a través de información redactada en lenguaje claro, que resulte oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada, por lo anterior es necesario:

- a. Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- b. Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
- c. Responder las solicitudes realizadas por el usuario de manera oportuna y de fondo, es decir de acuerdo a los términos establecidos en la normativa vigente y, si es el caso, informando con antelación al usuario la necesidad de ampliar los términos para la resolución de su petición. Se debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando realizar temas que no sean objeto de la petición.
 - Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

Consecuencia: las entidades deben informar al peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

5. CANALES DE ATENCIÓN

El Distrito de Santiago de Cali, dispone de los siguientes canales de atención al usuario para que este formule sus petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través del canal virtual, línea telefónica y de forma presencial.

5.1. Canal virtual: Los ciudadanos pueden realizar el proceso de radicación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias a través de las siguientes opciones:

- Radicación en línea, página web de la Entidad: (<https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/161718/radicacion-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>)
- Chat asistido (<https://www.cali.gov.co/chat/chat>)
- Correo electrónico: (contactenos@cali.gov.co)
- Consulta estado de solicitud:

(https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/46368/consulte_el_estado_de_su_solicitud/)

5.2. Canal telefónico: línea 195, línea fija (602) 8879020, línea gratuita nacional 018000222195.

5.3. Canal presencial: El ciudadano puede presentarse en la Oficina de Atención al Ciudadano (Centro Administrativo Municipal, sótano 1) Avenida 2 Norte #10 - 70, Cali - Valle. También puede presentarse en los Centros de Administración Local Integrado: <https://www.cali.gov.co/participacion/publicaciones/135307/canal-presencial-de-atencion-al-ciudadano/>

Y otros puntos de atención habilitados por los organismos.

La Alcaldía Distrital, a través del proceso Atención al Usuario, deberá disponer de canales de atención que le permitan recepcionar las peticiones de los usuarios y con el apoyo de los organismos competentes deberá garantizar la accesibilidad y conocimiento de la comunidad de dichos canales.

Cualquier petición sin importar el medio de ingreso, tiene el mismo valor de derecho fundamental y surte plenos efectos. La radicación de las peticiones en los diferentes canales de atención no altera los términos de respuesta.

De igual forma es necesario divulgar el canal para la recepción de sugerencias y generará los lineamientos necesarios para su operación y seguimiento, en miras de una mayor retroalimentación con los grupos de valor.

Sobre el uso de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, establece el artículo 8. de la Ley 2080 de 2021: Cuando las autoridades habiliten canales digitales para comunicarse entre ellas, tienen el deber de utilizar este medio en el ejercicio de sus competencias El Gobierno nacional, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, podrá a través de reglamento establecer para cuáles procedimientos, trámites o servicios será obligatorio el uso de los medios electrónicos por parte de las personas y entidades públicas.

En relación con la idoneidad de un medio electrónico para servir como vía para la formulación de una petición la Corte Constitucional en Sentencia T230 de 2020 advirtió que, si una entidad del Estado decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto.

6. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD

De acuerdo a lo definido por la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, las solicitudes con carácter de derecho de petición tienen los siguientes términos para su resolución:

Clase	Término para resolver	Base normativa
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 13
Petición de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 14
Petición Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción	
Petición entre Autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 30
Quejas, reclamos y sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, Artículo 13
Denuncia por actos de corrupción	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción	
Peticiones por razones de salud o seguridad personal cuando exista un inminente riesgo a la vida o la integridad personal.	Inmediatamente para la Atención prioritaria y adopción de las medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro.	Ley 1755 de 2015 Artículo 20
Peticiones de Periodistas en ejercicio de su actividad	Tramite Preferencial	Ley 1755 de 2015 Artículo 20
Solicitud de informes por los congresistas (senadores y representantes)	En los cinco (5) días siguientes a su recepción.	Ley 5 de 1992 Artículo 258

Cabe anotar que el tiempo señalado en la normativa enunciada corresponde al plazo máximo para responder y notificar al peticionario las respuestas generadas. Esto, teniendo en cuenta que, para materializar el componente de respuesta, es imperativo que el peticionario conozca el contenido de la misma, para que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho.

En ese sentido, la sentencia C-951 de 2014 indicó que “[e]l ciudadano debe conocer la decisión proferida por las autoridades para ver protegido efectivamente su derecho de petición, porque ese conocimiento, dado el caso, es presupuesto para impugnar la respuesta correspondiente” y, en esa dirección, “[l]a notificación es la vía adecuada

para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011.

7.LINEAMIENTOS PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

7.1. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

El nivel directivo de la entidad debe garantizar a la comunidad, el acceso a la información pública veraz, y mantener los vínculos directos y permanentes con los grupos de valor y los partes interesadas. Así mismo, atender oportunamente los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Entidad, con el ánimo de evitar demoras injustificadas que podrían afectar la calidad en la prestación del servicio.

El proceso Atención al Usuario generará los lineamientos que sean necesarios para la operación de las actividades contempladas en los procedimientos definidos para garantizar la recepción y radicación de las peticiones. Así mismo dispondrá los canales de recepción pertinentes, realizará la caracterización de los usuarios de la entidad y evaluará la percepción por la atención prestada en los puntos de atención a la comunidad. Además, para garantizar la calidad y oportunidad de las respuestas, debe desarrollar mecanismos que permitan la recolección de datos del usuario.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental deberá realizar el análisis de la satisfacción del usuario frente a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por los diferentes organismos.

Los servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali deben reconocer e implementar los formatos actualizados para la atención de las PQRSD, conocer plenamente los servicios y seguir los procedimientos establecidos para dar trámite a las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

Los funcionarios y servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali deben considerar las reglas y elementos que rigen el derecho de petición reiterada en la Sentencia C-418 de 2017,

- *“El derecho de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.*
- *Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.*
- *La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.*

- *La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.*
- *La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.*
- *La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado”.*

Cuando un organismo reciba una comunicación que involucre la responsabilidad de otros, deberá coordinar de manera inmediata la comunicación interna con los mismos, solicitando la gestión pertinente y estableciendo un plazo máximo de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Artículo 14. Lo anterior con el propósito de recopilar la información y remitir la respuesta unificada al peticionario.

7.1.1. En el proceso de elaboración de la respuesta

Es deber de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales, teniendo en cuenta la normativa vigente.

Para el cumplimiento de lo anterior, las respuestas deben cumplir con los siguientes parámetros:

1. Coherencia

Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.

2. Claridad

Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, la Entidad deberá adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el

Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía y garantizar derechos.

3. Oportunidad

La respuesta emitida por la entidad, se debe resolver y notificar dentro de los términos legales vigentes.

En ese sentido la Corte Constitucional mediante Sentencia T-369 de 2013 Ha señalado, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber

sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma. Es por esto, que en sentencia T- 249 de 2001 esta Corporación precisó: *“Cabe recordar que, en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información”*.

Lo anterior lo refuerza el pronunciamiento de la misma Corte Constitucional mediante Sentencia T230 de 2020 Caracterización del derecho de petición. (...) “De acuerdo con la jurisprudencia constitucional, esta garantía tiene dos componentes esenciales:

- i. la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello,
- ii. la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario. (subrayado fuera de texto).

Para que el componente de respuesta de la petición se materialice, es obligatorio que el peticionario conozca el contenido de la contestación realizada. Para ello, se deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con el capítulo V de la Ley 1437 de 2011.

4. Calidez.

Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se impregna en la redacción de la respuesta a la petición. Esto implica que en el proceso de estructuración de la respuesta se debe utilizar un lenguaje incluyente.

7.2 LINEAMIENTOS GENERALES

Salvo norma legal especial, el Municipio Santiago de Cali, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver de acuerdo con sus competencias, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los grupos de valor o partes interesadas.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

7.2.1 Petición de Información / Documentos

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 Alcaldía Distrital de Santiago de Cali ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

En caso de que, por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor a los diez días dispuestos, se informará al peticionario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, el término en el cual va a ser atendida la petición.

Con relación a los pagos por costo de reproducción, el personal que deba entregar información o autorizar la expedición de copias de documentos para la atención de un derecho de petición que supera las diez (10) páginas o requiera un formato especial, informará al interesado por el medio más expedito a cuánto asciende el valor de la reproducción dejando constancia para que éste proceda a realizar el pago correspondiente, con el término de un (1) mes para realizarlo y aportar constancia, so pena de entender desistida la petición.

Transcurrido el término concedido para aportar la constancia de pago sin que el interesado hubiese cumplido con la gestión, se decretará el desistimiento tácito de la petición de conformidad con el presente documento.

NOTA: Del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y a los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario y fiscal

7.2.1 Petición Consulta

Las peticiones mediante las cuales los ciudadanos indagan frente al punto de vista u opinión de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que el concepto emitido no es vinculante, ni produce efectos jurídicos, por lo tanto, contra ella no proceden recursos.

7.2.2 Petición entre Autoridades

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.

7.2.3 Quejas y Denuncias

En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas por los grupos de valor, el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Transparencia, respectivamente, contarán con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse, conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso. El resultado final de la gestión adelantada por los organismos competentes deberá ser comunicado al quejoso o denunciante una vez culmine la gestión pertinente.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta los diferentes términos, como los establecidos por los órganos de control político y fiscal, la rama legislativa y rama judicial y/o entidades que ejerzan funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos.

7.3 APLICACIÓN DE RESPUESTAS PARCIALES

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones de los usuarios en los plazos señalados en la normativa vigente, el responsable deberá informar de inmediato 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El documento no podrá archivarse en el Sistema de Gestión Documental hasta tanto no se brinde respuesta de fondo a la solicitud realizada, solo en ese caso y cumpliendo la debida notificación se considerará resuelta la petición.

7.4 CASOS ESPECIALES

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 se pueden presentar los siguientes casos en la presentación/radicación de peticiones en la entidad:

7.4.1 Petición Prioritaria

Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, las peticiones por razones de salud o seguridad personal cuando exista un inminente riesgo a la vida o la integridad personal; peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad.

Los Senadores y Representantes pueden solicitar información a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar desde el Congreso. La Entidad deberá responder en los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

Igualmente, los organismos de control y entidades jurisdiccionales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas, podrán presentar solicitudes en las que normalmente se definen los tiempos de respuesta para las mismas.

7.4.2 Comunicación sin competencia

Cuando se ha radicado una comunicación que no es competencia de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, se debe realizar el traslado por competencia, enviando la solicitud a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma, adicionalmente se enviará copia de dicho traslado al peticionario.

7.4.3 Petición Incompleta

Se deben tener en cuenta dos momentos:

a. En el recibo de la petición: el funcionario informará verbalmente al peticionario que su petición está incompleta, si el ciudadano insiste en que se proceda con la radicación se deberá realizar dejando la observación de esta situación.

b. Cuando está radicada: Se debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

7.4.4 Desistimiento Tácito

Cuando el ciudadano no complementa la información y/o documentación en el plazo máximo de un mes (30 días) y guarda silencio; la entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento, el cual debe ser notificado personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.

7.4.5 Desistimiento Expreso

En este caso el ciudadano de manera expresa le informa a la Entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

Teniendo en cuenta la presentación del desistimiento expreso del ciudadano ante una petición que ha sido dirigida a un organismo, para proceder con el archivo de la misma, se debe solicitar al representante del Comité Tecnológico Operativo (CTO) con la justificación y/o soporte respectivo, la reclasificación de la solicitud como documento informativo.

7.4.6 Petición Irrespetuosa.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación y de fondo sobre lo pedido. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta la Sentencia C-951/14.

El rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo.

Por lo anterior cuando el contenido de una petición sea considerado irrespetuoso, su rechazo deberá ser motivado y notificado al peticionario.

7.4.7 Petición Oscura

Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, solo en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

7.4.8 Petición Reiterativa

Se da cuando el usuario presenta una solicitud que ya ha sido resuelta previamente por la entidad, para este caso se puede remitir a respuestas anteriores para dar trámite.

7.4.9 Peticiones Análogas

Aplica cuando más de diez (10) personas formulan peticiones con el mismo objeto, ya sean de información, de interés general o de consulta; la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación,

en la página web de la Entidad y entregará copias de la misma a cada uno de los solicitantes.

7.4.10 Peticiones negadas

Solo en los casos definidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada, dispuesta por la entidad en el botón de transparencia, el organismo competente podrá negar la consulta de documentos, la copia o fotocopia de los mismos, aclarando la providencia motivada y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

7.4.11 Peticiones Verbales

Las peticiones verbales podrán presentarse por cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad y deberán radicarse en tiempo real, por parte del personal designado por el proceso atención al usuario. La constancia de recepción debe contar con lo siguiente:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
- Fecha y hora de recibo.
- Datos de quien la presenta, de su representante o de su apoderado si se realizó a través de este: entre dichos datos se encuentran los nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección de correspondencia; esta última puede ser física o electrónica.
- El objeto y las razones de la petición: es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es impedimento para la recepción. En todo caso señalar el objeto es necesario.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición
- Información de quien recibe la petición.
- Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

En los casos en que el derecho de petición sea presentado de manera verbal, la entidad cuenta con los mismos términos para dar respuesta, señalados para el derecho de petición escrito.

7.4.12 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Para dar cumplimiento a la normativa con respecto a la atención de solicitudes realizadas por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, en la

Alcaldía Distrital de Santiago de Cali a través del proceso Atención al Usuario, se procede de la siguiente manera:

Cuando la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, el personal recibirá la petición y dejará constancia de que la recibe y que procede a grabarla en su lengua nativa en cualquier medio tecnológico o electrónico para solicitar su traducción y respuesta.

El proceso atención al usuario verificará la disponibilidad de intérpretes en la Entidad para gestionar la traducción del documento, en caso de no contar con intérpretes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la petición, enviará oficio al Ministerio de Cultura informando que ha sido recibida una petición en lengua nativa o dialecto diferente al castellano y que la Entidad no cuenta con intérprete de la misma, por lo que solicita información de los datos de contacto y ubicación de intérpretes para la traducción de la grabación y de la respuesta que será dada por la entidad.

Una vez recibida la traducción del documento se remitirá al organismo competente del trámite de la respuesta a la petición, indicando que la respuesta debe ser remitida al interprete contactado a través del Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción

Culminada la traducción se procederá a remitir la respuesta al peticionario.

7.4.13 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Anónimas

Serán consideradas peticiones anónimas aquellas que dentro de su contenido no sea incluido: nombres y apellidos completos del peticionario, de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia.

No obstante, si son completados los demás elementos que contiene el derecho de petición, una vez radicado y distribuido al respectivo organismo de acuerdo con la descripción del objeto de la petición, se validará si es procedente la actuación administrativa. En caso contrario, se documentará en el sistema de gestión documental la no atención a la solicitud, justificando las razones del cierre.

Cuando sea procedente la actuación administrativa, su notificación se realizará mediante aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

7.5. REGLAS ESPECIALES PARA ATENDER LAS PETICIONES

a. Seguridad de la información y política de protección de datos.

Conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali como custodio responsable del tratamiento de datos personales de la información sensible que recibe, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de atención.

b. Información y documentos clasificados y reservados.

La alcaldía Distrital de Santiago de Cali, deberá garantizar la eficacia del ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública, sin perjuicio de su facultad de restringirlo en los casos autorizados por la Constitución y la Ley, y conforme a lo previsto en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014.

En los términos de la normativa, toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, exceptuando toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar un daño al derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público; el derecho de toda persona a la vida, a la salud o a la seguridad; los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo 77 de la Ley 1474 de 2011; y el Ministerio Público será el encargado de velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones consagradas en la Ley de transparencia

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se

extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

8. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

La Ley 1437 de 2011 prevé la obligatoriedad de notificar los Actos Administrativos para asegurar el cumplimiento del principio de publicidad de la función pública, a través de la cual se pone en conocimiento de los interesados el contenido de las decisiones de la administración.

8.1 CLASES DE NOTIFICACIÓN.

El Artículo 67 y 69 de la norma en mención definen como clases de notificación las siguientes:

8.1.1 Notificación Personal.

Todo acto administrativo que pone fin a la actuación debe ser notificado personalmente a su interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

La notificación personal puede realizarse por medio electrónico, la cual procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera, o en estrados, teniendo en cuenta que toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

8.1.2 Citación para notificación

Cuando no haya sido posible notificar al peticionario, se enviará oficio de citación para notificación personal a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca el interesado a la diligencia de notificación personal. La citación deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información del destinatario señalada previamente, la citación se publicará en la página web de la Entidad o en las carteleras de la Ventanilla única o del punto de radicación que tenga habilitado el organismo, esta publicación será por el término de cinco (5) días.

8.1.2 Notificación por aviso

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web de la Entidad y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

8.2 Recursos:

Es aquella figura jurídica mediante la cual las personas interesadas controvierten las decisiones de la Alcaldía Distrital de Cali, con el fin de que sean aclaradas, modificadas o revocadas.

Los recursos que proceden contra un acto administrativo se encuentran reglados en el capítulo VI de la Ley 1437 de 2011.

En lo pertinente a los diferentes recursos que proceden contra las respuestas del derecho de petición es importante tener en cuenta lo siguiente:

Las peticiones son presentadas a las autoridades para que éstas den comienzo a una actuación administrativa. El artículo 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo señala que: Las actuaciones administrativas podrán iniciarse: Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general, por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular y por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal y por las autoridades, oficiosamente.

En ese orden si la respuesta del derecho de petición, emitida por una autoridad en desarrollo de una función administrativa crea, modifica o extingue una situación jurídica del peticionario, siempre y cuando se reúnan los requisitos de existencia, dicha decisión tendrá la naturaleza de acto administrativo. Y al ser la respuesta del derecho de petición un acto administrativo, se hace susceptible de recursos.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la respuesta al derecho de petición de consulta no constituye acto administrativo.

8.2.1 Oportunidad para interponer el recurso de apelación o de reposición:

Sólo puede interponerse una vez la Entidad se ha pronunciado mediante un acto administrativo. En ese momento nace el derecho a impugnar la decisión para que se revoque, modifique o adicione.

La notificación cobra gran importancia en esta etapa procesal. Ya que la notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad que tiene el usuario o ciudadano de impugnar la respuesta correspondiente.

8.2.2 Tipos de Recursos (artículo 74 del CPACA):

- a. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.
- b. El de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito. No habrá apelación de las decisiones de los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial
- c. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

8.3 Silencio Administrativo

La consecuencia de no responder un derecho de petición, acarrea la ocurrencia del fenómeno jurídico del silencio administrativo.

El silencio administrativo es un fenómeno que la ley contempla con la finalidad de proteger el derecho de petición consagrado en el artículo 23 Constitucional, para los casos en los que la Administración no se pronuncie frente a peticiones o recursos interpuestos por los administrados, generando un acto ficto o presunto que según el caso niega o acepta lo solicitado.

En cuanto a los efectos del silencio administrativo, de conformidad con lo dispuesto en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 83 y 84:

Artículo 83. Silencio negativo. Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades.

Artículo 84. Silencio positivo. Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva.

El silencio administrativo positivo, se encuentran entre otras, en el artículo 25 de la Ley 57 de 1985 que hace relación al acceso a documentos públicos; el artículo 25 de la Ley 80 de 1993 que tiene que ver con las solicitudes formuladas en el curso de la ejecución de un contrato estatal y el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 relacionado con las

peticiones que formulen los usuarios en la ejecución del contrato de servicios públicos, etc.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	No aplica
Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	No aplica
Conpes 3785 del 9 de diciembre de 2013. "Por medio del cual se define la Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y se da concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD\$ 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano". Y define Lenguaje Claro como una de las prioridades de la Administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.	No aplica
Decreto 1166 de 2016 del 19 de julio de 2016. "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".	No aplica
Que la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 76, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	No aplica
Que el Decreto 1166 de 2016 establece los mecanismos que deben adecuar las entidades para la atención de peticiones verbales y en lenguas nativas dialecto oficial de Colombia	No aplica

<p>CONPES 3650 de 2010 establece la Estrategia Gobierno en Línea, la cual tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.</p>	No aplica
<p>Ley 2052 de 2020 artículo 5 AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES. Los sujetos obligados en los términos de la presente ley deberán automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de esta Ley, los cuales deberán estar automatizados y digitalizados al interior de las entidades</p>	No aplica
<p>(TEMPORAL) 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</p>	No aplica
<p>CONPES 3649 de 2010 estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares. Artículos 4, 5</p>	No aplica

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
-----------------------	----------------------	----------------------

<p>Gomez Gil Gabby Gisselly Contratista del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</p>	<p>Sandra Patricia Parra Nanez Profesional Universitario del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</p> <p>Jose Francisco Vega Gomez Contratista del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</p> <p>Diana Moreno Subdirector del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</p>	<p>Liz Mary Gutierrez Rendon Subdirector del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional</p>
---	---	--

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde

[ASISTENCIA Y FORTALECIMIENTO TÉCNICO A CLUBES DEPORTIVOS DEL DISTRITO ESPECIAL DE SANTIAGO DE CALI](#)

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Gomez Gil Gabby Gisselly @ 2022-01-26, 15:51:46