



**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **202341370300010684**

Fecha: **31-10-2023**

TRD: **4137.030.22.2.1020.001068**

Rad. Padre: **202341370300010684**

## CIRCULAR No 4137.030.22.2.1020.001068

Para: Secretarios de Despacho, Directores de Departamento, Directores Técnicos y Jefes de Unidad de Apoyo a la Gestión

Asunto: Atención de peticiones análogas y peticiones reiterativas

La Subdirección de trámites, servicios y gestión documental, como líder de la implementación de la política de servicio al ciudadano en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, se permite brindar lineamientos para que los organismos gestionen de manera apropiada las peticiones análogas y peticiones reiterativas en el sistema de gestión documental ORFEO.

En primer lugar, la ley 1755 de 2015<sup>1</sup> establece: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a tener una respuesta oportuna y de fondo sobre la misma”. Entre los diferentes tipos de petición, encontramos las peticiones análogas y las peticiones reiterativas.

- Se habla de peticiones análogas cuando más de diez (10) personas formulan la misma petición de información, de interés general o de consulta.

Un ejemplo de esta situación es cuando diferentes ciudadanos solicitan el arreglo de una vía en común, en ese momento la Administración podrá generar una plantilla modelo de respuesta y con la misma, proyectar respuesta para cada uno de los radicados.

- Las peticiones reiterativas se presentan cuando un ciudadano radica varias veces la misma solicitud en el mismo instante, o a través de diferentes canales, o en tiempos diferentes.

Un caso que se presenta en la Alcaldía Distrital de Cali, es cuando el ciudadano radica varias veces, puede ser por error humano o simplemente porque considera pertinente utilizar diferentes medios de radicación y realiza la misma solicitud (exactamente el mismo requerimiento). Para este caso, el usuario productor de la respuesta, deberá proyectar documento de salida asociado al primer radicado padre; en el documento se

<sup>1</sup> 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



SC-CER652615



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL

deberán relacionar todos los radicados realizados por el ciudadano (reiterativos del mismo requerimiento).

La respuesta debidamente firmada se debe anexar por la pestaña “Documentos” del Sistema de gestión documental ORFEO, a los demás radicados reiterativos relacionados en la respuesta. Posteriormente se deberá gestionar la reclasificación de estos radicados para el tipo documental otros (informativos). De esta manera dejará de presentarse como una petición pendiente de atender y se podrá evidenciar que se generó respuesta siendo una petición reiterativa.

Otro caso de petición reiterativa es cuando el ciudadano realiza una petición ante la Alcaldía Distrital de Cali, a pesar que en tiempo previo ya había realizado el mismo requerimiento y la Entidad le generó respuesta.

Para estos casos, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Con el propósito de facilitar la apropiación de estos lineamientos por parte de los servidores públicos de la Entidad, se solicita respetuosamente divulgar esta información al interior de su organismo para promover su implementación en cada uno de los procesos que son responsabilidad de su despacho.

Atentamente

DIANA PATRICIA MORENO CETINA  
Subdirector de Departamento Administrativo  
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Proyectó: Laura Patricia Isaza Ramos - Contratista  
Revisó: Sandra Patricia Parra Ñañez – Profesional Universitario  
Marcela Gil Montes – Contratista  
Elaboró: Richard Salazar Guerrero - Contratista



SC-CER652615