



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202441370300001154

Fecha: 2024-02-16

TRD: 4137.030.22.2.1031.000115

Rad. Padre: 202441370300001154

CIRCULAR No 4137.030.22.2.1031.000115

Para: Directores, Secretarios, Subdirectores, Subsecretarios, Jefes de Oficina, Jefes de Unidad.

Asunto: Tiempos de respuesta para las PQRD

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental lidera la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, con el propósito de asegurar que los ciudadanos tengan acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los escenarios de interacción con la entidad.

En este sentido, es responsabilidad de los servidores públicos y colaboradores de la administración cumplir con lo establecido en la normativa actual que establece el tiempo máximo para responder a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias -en adelante PQRD- presentadas por los ciudadanos.

Por lo anterior y de acuerdo con lo definido en 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 deben ser atendidas de forma **clara, concreta y de fondo** por los servidores públicos y contratistas vinculados a la Alcaldía en los siguientes términos.

Tipo de solicitud	Término para resolver	Base normativa
Petición de interés personal y/o particular	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición de documentos y de información	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición consultas	30 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Petición entre autoridades	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Quejas, reclamos	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles	



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14

Teléfono: (602) 889 9826 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)

Peticiones por razones de salud o seguridad personal cuando exista un inminente riesgo a la vida o a la integridad personal	Inmediatamente para la atención prioritaria y adopción de medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro	Ley 1755 de 2015
Peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad	Trámite preferencial	Ley 1755 de 2015
Solicitud de informes por los congresistas (senadores y representantes);	5 días hábiles	Ley 5 de 1992, Artículo 258

Cabe anotar que el tiempo señalado corresponde al plazo máximo para responder y dar a conocer al peticionario las respuestas generadas. Esto, teniendo en cuenta que para materializar el componente de respuesta, es indispensable 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, y constituye una falta disciplinaria de conformidad con lo señalado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1952 de 2019.

La atención oportuna de las PQRD garantiza que la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali tenga una comunicación continua y efectiva con sus usuarios, facilitando el ejercicio de sus derechos, y disminuye la posibilidad de materializar riesgos que afecten el buen funcionamiento de la administración.

Cordialmente,,



**ALEJANDRA AGUIRRE FUENTES**  
Subdirectora de Trámites, Servicios y Gestión Documental  
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

Proyectó: Andrés Felipe Arias López - Contratista  
Revisó: Sandra Patricia Parra Nájuez – Profesional Universitario

