



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202441370300001734

Fecha: 2024-03-15

TRD: 4137.030.22.2.1031.000173

Rad. Padre: 202441370300001734

CIRCULAR 4137.030.22.2.1031.000173

Para: Secretarios de Despacho, Directores, Subsecretarios, Subdirectores, Jefes de Unidad de Apoyo, Jefes de Oficina

Asunto: Lineamientos para la Gestión de PQRSD análogas y reiterativas

Cordial saludo,

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 para el manejo apropiado de las peticiones análogas y peticiones reiterativas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Según la Ley 1755 de 2015¹ 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 las diferentes comunicaciones que se reciben en la Entidad, 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 frecuentemente en la Alcaldía, es cuando el ciudadano radica exactamente el mismo requerimiento varias veces, puede ser por error humano o simplemente porque considera pertinente utilizar diferentes medios para obtener

¹ 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.





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

respuesta a su solicitud.

Para este caso, el usuario productor de la respuesta, deberá proyectar documento de salida asociado al primer radicado recibido (radicado padre); **en el documento se deberán relacionar todos los radicados realizados por el ciudadano que sean reiterativos.**

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, quedando la evidencia de la atención oportuna de la totalidad de solicitudes.

Otro caso de petición reiterativa es cuando el ciudadano realiza una petición a la entidad que ya había presentado y la cual se contestó en su momento. Para estos casos, el servidor público o contratista a cargo de la respuesta podrá remitirse a las respuestas anteriores, indicando al ciudadano el número de radicado con el que se había atendido el requerimiento previamente y adjuntando copia de dicha comunicación. **Se recomienda verificar especialmente que la respuesta dada sea clara, concreta, completa y de fondo** para minimizar la materialización de riesgos jurídicos por vulnerar el derecho fundamental de petición.

Con el propósito de facilitar la apropiación de este lineamiento, se solicita divulgar esta información con sus equipos de trabajo para promover su implementación en cada uno de los procesos que son responsabilidad de su despacho.

Cordialmente,

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

Proyectó: Helen Julieth Lombo Quiceno – Contratista
Revisó: Sandra Patricia Parra Nájuez – Profesional Universitario



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1º Teléfono: 6617264
www.cali.gov.co