



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE GOBIERNO



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244112020002544

Fecha: 2024-03-18

TRD: 4112.020.34.1.187.000254

Rad. Padre: 20244112020002544

CIRCULAR No 4112.020.34.1.187.000254

Para: Asesores, Jefes de Oficina, Servidores Públicos y Contratistas de la Secretaría de Gobierno

Asunto: Lineamientos de Tiempos de Respuesta de PQRSD

Desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental se lidera la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, y es responsabilidad del organismo garantizar su cumplimiento conforme a los lineamientos impartidos.

En ese sentido, es deber legal, brindar una atención oportuna y efectiva a todas las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias que radiquen los ciudadanos de manera presencial o virtual.

Por lo anterior, se hace necesario tener en cuenta la naturaleza y tiempos establecidos para atender dichas peticiones de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 así:

Tipo de Solicitud	Término para resolver
Quejas, Reclamos y Denuncias	15 días hábiles
Peticiones de documentos o información	10 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Petición general	15 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles

Teniendo en cuenta lo expuesto se solicita a todo el personal el trámite oportuno de las comunicaciones que le sean asignadas; la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, lo cual se encuentra estipulado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Cabe anotar que los días hábiles estipulados en la norma para dar trámite a las peticiones comprenden desde el ingreso del radicado hasta que el peticionario es notificado con la respuesta. Por lo anterior, es de vital importancia tener presente que proyectar una respuesta en la fecha límite ocasiona un incumplimiento de la norma, toda vez que el trámite administrativo de firma y envío de los documentos requiere de un tiempo necesario.

Adicionalmente en cumplimiento de la estrategia de Lenguaje Claro se recuerda que es un deber facilitar al ciudadano las respuestas a sus solicitudes de forma clara y concisa, que garantice la efectividad, comprensión y utilidad de la misma.

La atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias garantiza que la entidad 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.

Atentamente,

ANDRES FELIPE STAPPER SEGRERA
Secretario de Despacho
Secretaría de Gobierno

Proyectó: Ana Carolina Jaraba García - Profesional Universitario KS
Revisó: Luis Felipe Parra Arbeláez - Contratista