

CIRCULAR No 4137.030.22.2.1020.000613

Para: Directores de Departamento, Secretarios de Despacho, Jefes de Unidad

Asunto: Lineamientos estratégicos

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, por lo que se permite expresar los siguientes lineamientos contenidos en el Reglamento Interno para la Atención de la PQRDS:

- El nivel directivo de la Alcaldía de Cali, debe garantizar a la comunidad el acceso a información pública veraz, mantener vínculos directos y permanentes con los grupos de valor y partes interesadas. Así mismo se debe 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 presentación del servicio.
- El proceso de Atención al Usuario genera los lineamientos que sean necesario 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 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.
- Los servidores públicos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali deben reconocer e implementar los formatos actualizados para la atención de la 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:
 - a) El derecho de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

b) 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

c) La respuesta debe de 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 de peticionario.

d) 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.

e) La falta de competencia de la Entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

Respetuosamente se solicita divulgar estos lineamientos a sus equipos de trabajo para que sean apropiados y así fortalecer la implementación de la política de servicio al ciudadano en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

Atentamente,

LAURA PATRICIA ÁLVAREZ GÓMEZ

Subdirectora de Departamento

Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Proyectó: Angelica Lerma Oviedo Contratista

Elaboró: Evelyn Madrid - Secretaria

Revisó: Sandra Patricia Parra – Profesional Universitario.



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14
Teléfono: 6678559 www.cali.gov.co