

CIRCULAR No 4137.030.22.2.1020.000739

Para: Directores y Subdirectores de Departamento Administrativo, Secretarios y Subsecretarios de Despacho, Directores Técnicos, Jefes de Oficina, Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Servidores Públicos y Contratistas

Asunto: Lineamientos generales para la gestión de PQRS

La Alcaldía Distrital de Santiago de Cali debe garantizar a la ciudadanía el acceso oportuno y veraz a la información pública, promoviendo cercanía y confianza con las personas. Asimismo, los requerimientos que se reciban en la Entidad deben ser atendidos con la mayor celeridad posible, a través de los diferentes canales habilitados, con el fin de evitar demoras injustificadas que afecten la calidad en la prestación del servicio o vulneren el ejercicio de derechos fundamentales, como el derecho de petición.

En calidad de líder de la política de servicio al ciudadano, la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental es el organismo encargado de emitir los lineamientos para la atención oportuna de las PQRS, bajo criterios de calidad, claridad y oportunidad.

Salvo disposición legal especial, la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver, conforme a sus competencias, las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias formuladas por los grupos de valor o partes interesadas.

- Petición de Información / Documentos

Sin perjuicio de lo anterior, están sometidas a término especial las solicitudes de información y de copias o fotocopias de documentos, que deben ser resueltas en un plazo máximo de diez (10) días contados desde su recepción. Si durante ese tiempo no se entrega respuesta al solicitante, se entenderá que la petición ha sido aceptada. En consecuencia, la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali no podrá negar el acceso a la información ni a los documentos solicitados, y deberá entregar las copias o fotocopias dentro de los tres (3) días siguientes.

Cuando se dificulte la entrega de fotocopias o la certificación solicitada, necesitando un plazo mayor a los diez días dispuestos, se informará al peticionario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción, el término en el cual va a ser atendida la petición.



SC-CER352615





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

Cuando una solicitud de información implique la entrega de más de diez (10) páginas o requiera un formato especial, el funcionario encargado deberá informar al solicitante, por el medio más rápido, el valor que debe pagar por la reproducción. Esta comunicación quedará registrada como constancia. El solicitante tendrá un plazo de un (1) mes para realizar el pago y presentar el comprobante. Si no lo hace dentro de ese tiempo, se entenderá que desistió de la petición.

Transcurrido el término concedido para aportar la constancia de pago sin que el interesado hubiese cumplido con la gestión, se decretará el desistimiento tácito de la petición.

NOTA: No deberán pagar por las copias las personas en condición de desplazamiento ni las entidades encargadas de ejercer funciones de vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.

Con el propósito de fortalecer la implementación de la política de servicio al ciudadano, desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental agradecemos socializar esta información para fomentar su cumplimiento al interior de cada organismo.

Cordialmente,

DIANA LORENA GÓMEZ LÓPEZ
Subdirectora de Departamento Administrativo
Subdirección de Trámites, servicios y Gestión Documental

Elaboró: William Andrés Londoño Martínez – Contratista
Revisó: Sandra Parra Ñañez – Profesional Universitario



SC-CERES2615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14
Teléfono: (602) 8899826 www.cali.gov.co