



## CIRCULAR No. 4137.030.14.42.2037.003679

Para: DIRECTORES, SECRETARIOS, JEFES DE UNIDAD DE APOYO

Asunto: Lineamientos para la gestión de las peticiones en los casos de desistimiento tácito.

Para la Administración Central del Municipio 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 en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

En atención a las responsabilidades establecidas, la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental (STSyGD), se permite divulgar algunas disposiciones contenidas en la Ley:

Cuando se ha radicado una petición incompleta o se requiera que el peticionario deba realizar una gestión necesaria para generar respuesta de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, se solicitará al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación que complemente lo pertinente en el término máximo de un (1) mes.

En el Sistema de Gestión Documental, no es procedente archivar el documento, por cuanto aún no se ha generado respuesta de fondo al peticionario.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Si pasado el mes, el peticionario no presenta lo requerido, se entenderá que ha desistido de su solicitud, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos se decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Comendidamente solicito divulgar esta información para fomentar su cumplimiento al interior de los organismos.



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

Sus dudas o inquietudes relacionadas con esta información pueden ser remitidas al correo [diana.parra@cali.gov.co](mailto:diana.parra@cali.gov.co) para ser debidamente atendidas.

Atentamente,

DIANA PATRICIA MORENO  
SUBDIRECTOR DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
Organismo/Dependencia

Anexo:

Copia:

Proyectó: Jorge Alberto Martínez Echeverri - PRESTADOR DE SERVICIOS

Elaboró: Jorge Alberto Martínez Echeverri - PRESTADOR DE SERVICIOS

Revisó: Katherine Giraldo - PRESTADOR DE SERVICIOS

Radicados: