1. OBJETIVO

Gestionar la recepción, asignación y respuesta a las solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS interpuestas por la comunidad respecto a los servicios ofrecidos por la Alcaldía Municipal de Cajicá, mediante el seguimiento y monitoreo continuo para asegurar la atención en el tiempo estipulado.

2. ALCANCE

Aplica para la recepción, asignación, estudio de respuesta y seguimiento a las solicitudes de PQRDS que se presenten ante la Alcaldía Municipal de Cajicá respecto de los servicios relacionados con el objetivo del procedimiento. Este procedimiento lo debe aplicar todos los funcionarios de la Alcaldía.

3. MARCO NORMATIVO

Ley 1437 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015

Ley 1712 de 2014, Ley 1474 de 2011

La Resolución No. 136 del 23 de abril de 2018

Resolución No. 390 de Julio 3 de 2015 que modifica la Resolución 968 de octubre 8 de 2014.

Manual de Atención Al Ciudadano

4. DEFINICIONES

CIUDADANO	Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.
CHAT	Canal de comunicación disponible en un horario: lunes a jueves de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., Viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
COMUNICACIÓN	Es el proceso de interrelación, en el cual es llevada a cabo la transferencia de información al ciudadano
COMUNICACIONES INTERNAS	Son las comunicaciones enviadas entre dependencias de la misma organización para el desarrollo de las funciones propias de la entidad. Son conocidas como memorandos.
COMUNICACIONES EXTERNAS	Son las comunicaciones oficiales que produce la entidad con destino a otras entidades y a personas naturales o jurídicas. Son conocidas como los oficios.
DENUNCIA	Es la acción de poner en conocimiento de la Alcaldía un hecho o una conducta posiblemente irregular relacionada con la vigilancia sanitaria y el control de calidad de productos de su competencia.
DERECHO DE PETICIÓN	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta. **Clasificación de los derechos de petición:** ● Derecho de petición de interés particular: Se define como la resolución de una petición que interesa sólo al peticionario ● Derecho de petición de interés general: Se define como la resolución de una petición que interesa a toda la comunidad ● Derecho de petición de información: Solicitar y obtener información sobre la acción de las autoridades. solicitud de copias, o expedición de ● Documentos

	● Derecho de petición de congresistas: Solicitudes realizadas por miembros del Congreso ● Derecho de petición de consulta: Formular consultas escritas o verbales al funcionario o entidad sobre las materias a su cargo
PETICIÓN	Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Alcaldía por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta
QUEJA	Insatisfacción con la conducta o la acción de los funcionarios y/o servidores públicos que llevan a cabo un servicio o por la deficiencia en la atención prestada por la Alcaldía
RECLAMO	Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Alcaldía.
RESPUESTA PARCIAL	Es la comunicación que en caso excepcional puede ser emitida al ciudadano por la dependencia responsable, cuando las acciones para la investigación de cada Derecho de Petición, Queja, Reclamo, Denuncia y Sugerencia exceden los tiempos estipulados para dar respuesta.
SUGERENCIA	Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la Alcaldía.
SYSMAN	Aplicativo de gestión documental con el cual la Alcaldía Municipal de Cajicá, radica, controla y hace seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos.

5. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO

Funcionario Encargado de la ventanilla de correspondencia
Funcionario Encargado responsable de dar respuesta al ciudadano

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No.	Descripción de la actividad	Responsable		Punto de control y/o Registro
		Área	Cargo	
1	**Recibir Solicitud** Recibir las comunicaciones que competan a la entidad y verificar su competencia, en caso que no sean para la entidad debe ser remitida a la entidad competente e informar al peticionario. Al recibir las solicitudes se debe confrontar si la información que se recibe, está completa y si tiene anexos estos se deben encontrar en buen estado de conservación; y verificar correctamente su foliación y originalidad. Las comunicaciones de carácter privado o confidencial, no deben abrirse cuando estén plenamente identificadas con mensajes. Esta comunicación se entrega directamente al funcionario a quien vienen dirigidas. Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables, publicidad, no se deben radicar y se entregan a la dependencia directamente.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado de la ventanilla de correspondencia	**Control:** Solicitud interpuesta por el ciudadano.

2	***Radicar solicitud***			
	Medio: Físico En el aplicativo de gestión documental designado por la entidad se registra la solicitud. Se asigna un número consecutivo único a las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha y hora de su recibo, la cual queda impresa en sticker que genera el aplicativo. **Nota 1.** Se debe entregar al usuario copia de la solicitud radicada con el sticker de radicación. **Nota 2*:*** Para los trámites de cada Secretaría se debe realizar la revisión previa por parte del funcionario de la dependencia, quien envía a la Ventanilla Únicamente las solicitudes para realizar la radicación, en los horarios establecidos.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Solicitud con el número de radicado.
	Medio: Correo electrónico Se recibirán las comunicaciones por medio de los correos ***contactenos-pqrs@cajica.gov.co*** y ***diratencionalciudadano@cajica.gov.co*** en un horario: lunes a jueves de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. cuando ingresen comunicaciones fuera de este horario, serán asignadas el siguiente día hábil. Cuando una dependencia reciba una comunicación por este medio debe reportarlo a la Dirección de Atención al usuario y PQRS, al correo ***contactenos-pqrs@cajica.gov.co***. Las solicitudes que se reciban a este, se debe asignar un radicado en orden de llegada, ingresándolas en el Aplicativo de Gestión Documental. Una vez asignado dicho radicado esta comunicación es enviada a la dependencia que corresponda. Cuando la competencia para dar respuesta a la solicitud no sea de la Alcaldía Municipal esté radicado debe llevar la palabra PQRS-	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Solicitud con el número de radicado

	CE, el número de consecutivo y la fecha en que se recibió el correo: Ejemplo: PQRS-CE-1-01/01/2021. Una vez asignado dicho radicado esta comunicación es enviada al ente competente para dar respuesta y dicha remisión será informada al peticionario como lo establece la ley 1755 de 2015. **Nota 1:** Es responsabilidad de todos los funcionarios de la Administración municipal, revisar a diario su correo a fin de dar trámite a los asuntos asignados por este medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna.			
	Medio: Virtual Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link https://www.cajica.gov.co/pqrs/ del sitio web www.cajica.gov.co, el cual será verificado diariamente por un funcionario de la Dirección Integral de atención al usuario y PQRS, para ingresarlas en el Aplicativo de Gestión Documental, indicando el canal de recepción de la comunicación y asignando consecutivo de radicación Igualmente, en el enlace http://pqrs.sysman.com.co/sysman-pqr-web/pqrs/22/35 los ciudadanos podrán radicar sus comunicaciones por medio del Aplicativo de Gestión Documental, el cual asignará el número de radicado, diariamente un funcionario de la Dirección Integral de atención al usuario y PQRS verificará el aplicativo y remitirá por medio de este las comunicaciones a cada una de las dependencias.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Solicitud con el número de radicado
	Medio: Chat Las solicitudes recibidas por este medio serán ingresadas en el Aplicativo de Gestión Documental, indicando el canal de recepción de la comunicación para la asignación del consecutivo de radicación y su posterior remisión a la dependencia encargada	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Solicitud con el número de radicado

	Medio: Redes sociales Las solicitudes recibidas a través de Facebook y Twitter, deben ser reportadas a la Dirección de Atención al Usuario para asignar su respectivo radicado; una vez asignado dicho radicado esta comunicación será enviada a la dependencia que corresponda.	Oficina de Prensa Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Solicitud con el número de radicado
	Medio: Telefónico Todas las solicitudes que se reciben por medio, se deben responder de manera inmediata, en caso de que el usuario decida formalizar su solicitud se debe registrar la PQRDS en el GAC-FM001 - Formato Petición, Quejas, Reclamos Y Solicitudes. Una vez se haya completado con lo anterior serán ingresadas en el Aplicativo de Gestión Documental, indicando el canal de recepción de la comunicación para la asignación del consecutivo de radicación y su posterior remisión a la dependencia encargada Cuando se genere dicho radicado se le informa al usuario el número bajo el cual quedó consignado este documento además de informar la dependencia a la cual será remitido	Todas las dependencias Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Todos los funcionarios Funcionario Encargado	**Registro:** GAC-FM001 - Formato Petición, Quejas, Reclamos Y Solicitudes
	Buzón de Sugerencias Cada semana se debe revisar los buzones de sugerencias habilitados en las diferentes sedes de la Alcaldía, y se debe registrar en el GAC-FM003 - Formato De Apertura De Buzón, para ser ingresadas en el Aplicativo de Gestión Documental, indicando el canal de recepción de la comunicación para la asignación del consecutivo de radicación y su posterior remisión a la dependencia encargada	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Registro:** GAC-FM003 - Formato De Apertura De Buzón
3	**Digitalizar** Se escanean el documento remisorio y sus anexos, para garantizar la visualización a todas dependencias destinatarias de manera instantánea, quienes tienen la responsabilidad de visualizar y redistribuir	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	

	dentro de la Secretaría a los responsables de dar el trámite dentro de los términos de ley.			
4	***Clasificar y Organizar*** Se debe agrupar por conceptos o asuntos las solicitudes recibidas por Secretarías, la Organización es establecer una secuencia cronológica y orden de recepción para que el funcionario encargado del área de correspondencia realice la asignación para remitirse a la Secretaría que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	
5	***Asignar la solicitud*** Las comunicaciones que requieren ser atendidas con celeridad por cada una de las secretarías por la clase de documento y por tiempos de vencimiento se deben tramitar de manera prioritario, por lo cual se deben entregar inmediatamente a la dependencia encargada una vez sea radicada por el ciudadano.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Funcionario Encargado	Registro para la entrega de la solicitud
6	**Entregar Comunicaciones** El funcionario encargado del área de correspondencia realiza la entrega física de las comunicaciones en dos jornadas. Lunes a jueves de 8:00 am a 9:30 am y de 3:00 p.m. a 4:00 p.m., viernes de 87:00 am a 9:30 a.m. y de 2:30 a 3:30 p.m. ***Nota 1:*** En cada Secretaría se debe delegar un funcionario quien verifica la correspondencia recibida y firmar la planilla que genera el aplicativo de gestión documental. Este mismo funcionario realiza la asignación dentro de la misma Secretaría para continuar con el trámite, velando por el cumplimiento de términos y proyección de respuestas. **Nota 2.** En caso de generar el paso por competencia de correspondencia se debe hacer mediante el aplicativo de gestión documental a la Secretaría que considere competente, informando al peticionario como lo establece la ley 1755 de 2015.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Funcionario Encargado	**Control**: Planilla que genera el aplicativo de gestión documental
7	**Generar respuesta a la solicitud**			

	La respuesta a la solicitud se debe generar como una comunicación oficial externa, se debe indicar el consecutivo de cada dependencia y ser firmadas por los funcionarios autorizados para ello. Adicionalmente, se debe generar un consecutivo de salida generado a través del aplicativo de gestión documental. En el asunto debe establecer a qué radicado se le está dando respuesta y si es una respuesta parcial o definitiva Una vez se cuente con la respuesta a la solicitud, se debe entregar a la ventanilla única de correspondencia dos copias enviar al destinatario y conservar el recibido.	Todas las dependencias	Funcionario Encargado	**Control:** Plantilla de comunicación externa.
	<u>Medio Físico</u> **Comunicaciones internas:** Las comunicaciones deben llevar un consecutivo de producción en cada dependencia y ser firmadas por los funcionarios autorizados para ello. Las comunicaciones internas se deben radicar en la ventanilla única en horario de 8:00 am a 10:00 am con una única copia, para ser radicado en el aplicativo. La persona encargada de radicación debe ingresar, direccionar y digitalizar dicha comunicación, las secretarías podrán visualizar a través del software las comunicaciones internas que recibieron durante el día, la persona encargada de la correspondencia de cada secretaría debe descargar el documento y enviar por medio de correo electrónico al funcionario competente para dar trámite a dicha comunicación. **Nota 1:** Se recomienda no imprimir de las comunicaciones internas, en cumplimiento de la política cero papeles. Las comunicaciones internas realizadas por medio de los correos Institucionales también tienen efecto. **Comunicaciones externas generadas:**	Todas las dependencias	Funcionario Encargado	**Control:** Plantilla de comunicación externa

	Las comunicaciones deben llevar un consecutivo de producción en cada dependencia y serán firmadas por los funcionarios autorizados para ello. Para las comunicaciones externas que tengan como contenido una respuesta parcial a una persona natural o jurídica, citaciones, invitaciones, o solicitudes a otras entidades, la persona encargada de la radicación en ventanilla única debe asignar un consecutivo (radicado de salida) a dichas comunicaciones dejando constancia de la fecha y hora de radicación a través del software de gestión documental.			
	Medio: Correo Electrónico En caso de que el peticionario manifieste que la desea la respuesta por medio de correo el electrónico, se debe remitir a la dirección indicada, al ser un asunto tratado electrónicamente requiere seguimiento y toma de decisiones por lo que es necesario contar con los antecedentes e información pertinente; por lo tanto, se debe guardar copia en su archivo de gestión y si la respuesta de la Administración Municipal se da por este medio, debe ser también conservada en físico y archivada en la serie correspondiente.	Todas las dependencias	Funcionario Encargado	
	Medio virtual Una vez asignado el número de radicado esta comunicación se enviará por medio del aplicativo de gestión documental a la dependencia correspondiente para brindar respuesta; una vez la dependencia emita respuesta al peticionario deberá reportarla a la Dirección de atención al usuario y PQRS Al recibir mensajes fuera del horario establecido se responderá desde el correo contáctenos-pqrs@cajica.gov.co de acuerdo a la información solicitada. Se determinó el protocolo para brindar respuestas de orientación generales, iniciando con un saludo amable y brindado la información del contacto de la dependencia de acuerdo a la solicitud realizada por el usuario.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Funcionario Encargado	

	Medio: Chat Esta comunicación se enviará por medio del aplicativo de gestión documental a la dependencia correspondiente para brindar respuesta; una vez la dependencia emita respuesta al peticionario deberá reportarla a la Dirección de atención al usuario y PQRS	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Funcionario Encargado	
	Medio Redes Sociales Las peticiones deben ser remitidas a la Dirección de Atención al Usuario y PQRS por parte de los encargados del manejo de las redes sociales, una vez asignado su radicado se remite a la secretaría correspondiente. La dependencia debe responder al peticionario dentro de los términos establecidos por ley 1755 de 2015 y reportar dicha respuesta a la dirección de atención al usuario y PQRS.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Funcionario Encargado	
	Buzón de sugerencias Esta comunicación se enviará por medio del aplicativo de gestión documental a la dependencia correspondiente para brindar respuesta; una vez la dependencia emita respuesta al peticionario deberá reportarla a la Dirección de atención al usuario y PQRS.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	
	PQRS Anónimas Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.	Todas las dependencias Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Respuesta de la Solitud con información de la fijación y desfijación en la cartelera.

	Nota 1: En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, es necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que: *"Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al* *Al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino"* Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se debe publicar en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal."			
8	***Hacer seguimiento y control*** Las solicitudes que ingresa a través de la ventanilla única, correo electrónico, correo postal, página web, redes sociales, buzones y vía telefónica se deben consolidar en una matriz que permita realizar un seguimiento para garantizar la respuesta oportuna al ciudadano;	Todas las áreas	Funcionario delegado	

	La matriz debe contener como mínimo el consecutivo de radicación, nombre del peticionario, asunto, fecha de ingreso, dependencia a la cual la comunicación va dirigida, clasificación poblacional, la fecha límite de respuesta acorde al término de ley 1755 de 2015 y el medio por el cual se dio respuesta al peticionario. Semanalmente se verifica en el software de gestión documental que las peticiones tengan digitalizada su respectiva respuesta, es importante que estas cuenten con firma y fecha de recibido por parte del solicitante. Lo cual determina si la respuesta se notificó dentro de los términos de ley, clasificándose, así como "A TÉRMINO" o "FUERA DE TÉRMINO". De no encontrar dicha evidencia de respuesta se envía un reporte de las peticiones que se encuentran pendientes por responder a cada una de las dependencias vía correo electrónico, con el fin de que se brinde respuesta oportuna al ciudadano.			
9	***Notificar la respuesta*** Cada secretaría debe llegar con mínimo tres (3) días antes del vencimiento de los términos las respuestas de las PQRS a la ventanilla única de correspondencia, donde se realizará la clasificación para la correspondiente notificación por parte de los responsables asignados para dicha labor. El responsable de la notificación, debe dar prioridad por fechas de vencimiento, notificar al ciudadano, solicitando que registre sus datos: nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, fecha de notificación y en lo posible un numero de contacto, de no ser posible la notificación se debe realizar a constancia especificando el motivo y registro para su devolución a la secretaría correspondiente. Una vez realizada la notificación el responsable debe devolver al funcionario de ventanilla colocando firma y fecha en la	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Funcionario Encargado	

	planilla correspondiente, quien realizará la entrega a la secretaria remitente dejando constancia de entrega en la planilla que emite el software			
10	***Generar informe*** Mensualmente se realiza un informe con base al seguimiento realizado a las PQRS , en el cual se establece el número de peticiones recepcionadas en el mes, la distribución por dependencias es decir cuántas fueron direccionadas a cada una de las secretarías, además se debe realizar una clasificación poblacional discriminando por edad, género y procedencia del remitente (sector público o privado. En el informe se relaciona el estado de las PQRS, teniendo en cuenta aquellas que se encuentran en estado vencido, a término, fuera de término y por responder, así como las peticiones que son competencia de entes descentralizados. Este mismo informe se realiza semestral y anualmente, con fin de realizar seguimiento a las peticiones que se encontraban pendientes de respuesta a la fecha de la elaboración del informe inicial. Mensualmente se realiza un informe sobre el chat en línea vinculado a la página web de la alcaldía municipal, relacionando en dicho informe los chats que fueron recibidos cuando el operador se encontraba en línea, fuera de línea y perdidos cuando no se alcanzó a contestar el chat en el momento oportuno. Además, se relaciona el listado de las preguntas frecuentes de los ciudadanos durante el mes.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Director de Atención al Ciudadano Funcionario Encargado	**Control**: Informe de la gestión de PQRDS
11	***Medir satisfacción de usuario*** En lo referente a las encuestas, estas se aplicarán en las diferentes oficinas de la Administración a los usuarios que se acerquen a solicitar servicios	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS Todas las dependencias	Director de Atención al Ciudadano Funcionario Encargado	**Registro:** GAC-FM002 - Formato encuesta de satisfacción de atención al usuario

12	***Retroalimentación de PQRS*** Mensualmente se toma una muestra del 30% de las PQRS en dicho mes. Se contacta a estas personas, con el fin de verificar si obtuvieron respuesta a su petición o por el contrario manifestaron algún tipo de inconformidad. **Nota 1:** En caso contar con una persona inconforme se debe enviar un correo electrónico para programar una reunión y revisar la inconformidad presentada y se diligencia un acta Finalmente se realizará un informe en el cual se hará la comparación de satisfacción de las llamadas recibidas.	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Director de Atención al Ciudadano	**Control:** Informe de la retroalimentación
13	***Retroalimentación Encuestas*** Se hace necesario de nuevo hacer una retroalimentación de encuestas, en donde el funcionario encargado de atención al ciudadano cumple con la función de llamar a las personas que marcaron opciones de regular y malo en las preguntas planteadas en la encuesta, en seguida se procede a tomar nota y a generar un informe donde se expongan las respuestas obtenidas, y se remite a las diferentes Secretarías para que lo tengan en cuenta en sus planes de mejora	Dirección de Atención al Ciudadano y PQRDS	Funcionario Encargado	**Control:** Informe de la retroalimentación

7. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS

GAC-FM001 - Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes
GAC-FM002 - Formato encuesta de satisfacción de atención al usuario
GAC-FM003 - Formato registro de apertura de buzón

Tiempos de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, definidos al interior de la Alcaldía Municipal de Cajicá, los cuales están contenidos en la Resolución No. 390 de Julio 3 de 2015 que modifica la Resolución 968 de octubre 8 de 2014.

CLASE DE PETICIÓN	TÉRMINO DE LEY	TÉRMINO INTERNO	RESPONSABLE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN,	Por regla general el término para responder las peticiones de solicitud de	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta	Secretario de despacho y Servidor Público competente

QUEJAS O RECLAMOS	información, quejas y reclamos, es de 15 días hábiles siguientes a su recepción. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	transcurridos 8 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaría. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.	
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, el término será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el oficio indicando el valor de las copias siempre que no estén cobijadas con reserva legal, transcurridos 3 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaría. Se puede comunicar por escrito al peticionario o por cualquier medio siempre que se pueda dejar prueba de la actuación. Una vez el peticionario pague y aporte prueba de ello se proyectará, revisará y aprobará el oficio de respuesta con sus copias y se radicará en correspondencia para él envió al peticionario transcurridos 3 días hábiles.	Secretario de despacho
CONSULTA	De acuerdo con el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término será de máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el concepto transcurridos 20 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaría. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL	Estas peticiones podrán contener un término menor o mayor al contemplado como regla general (15 días hábiles), en cuyo caso, dicho término se hará de obligatorio cumplimiento. Sin	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaría.	Secretario de despacho

	embargo, si la petición no contempla un término específico, se deberá responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.	Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.	
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de 10 días hábiles. Cuando no se trate de peticiones de información, se regularán por lo dispuesto en el artículo 14 del mismo cuerpo normativo	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaría. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)	Ley 734 de 2002. Resolución 287 de 22 de Abril de 2015.	Teniendo en cuenta que las solicitudes internas deben tramitarse con celeridad, máxime si se tiene en cuenta que las mismas requieren respuesta ya sea para trámites internos o externos es necesario establecer que la respuesta a estas solicitudes debe tramitarse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Así mismo en el caso que la dependencia solicitante establezca un término perentorio, la mencionada solicitud deberá resolverse en este tiempo. Para las solicitudes realizadas por la Oficina de Control Interno, las respuestas deben tramitarse dentro de los 10 días siguientes a su recepción, conforme a la Resolución No. 287 de 22 de abril de 2015. El incumplimiento a estos tiempos dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones disciplinarias de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2002.	SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)