

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI

DECRETO No. 0538 DE 2001

(OCTUBRE 01)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ACOGE Y SE DEFINE COMO UN PROGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, EL SISTEMA UNIFICADO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, ATENCIONES Y PETICIONES <SISTEMA Q. A. P.>."

EL ALCALDE DE SANTIAGO DE CALI, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, especialmente las consagradas en el artículo 315 numerales 1 y 3 de la Constitución Política; Decreto 2150 de 1995; Ley 136 de 1994, artículo 91, literal D), numeral 1; Decreto Municipal 0354 de 2001, y

CONSIDERANDO:

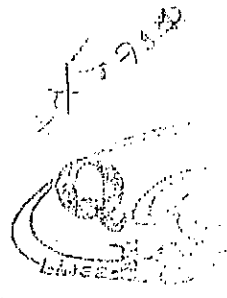
Que el Decreto Nacional 2150 de diciembre 5 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública", en su artículo 32 dispuso que para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deben disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del funcionario.

Que el Decreto Municipal 0354 de 2001 por el cual adoptó el Plan de Desarrollo del Municipio de Santiago de Cali "Proyecto de Vida Para Todos", en su artículo 9°, ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EFICIENTE, estableció entre las actividades estratégicas a desarrollar, sus respectivos indicadores y metas, así como actividades operativas, en el ítem 5.1.9 "Crear el Sistema Unificado Q.A.P. que se encargará de centralizar el departamento de quejas y peticiones de la Administración Central.

Que en armonía con los principios generales que rigen la actuación administrativa, especialmente los atinentes a la economía, celeridad y eficacia, se adoptó en el Municipio de Santiago de Cali el Sistema Unificado de Recepción de Quejas, Atenciones y Peticiones "Sistema Q. A. P.", a través del cual se canaliza, centraliza y sistematiza la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos.

Que con el Sistema Unificado de Recepción de Quejas, Atenciones y Peticiones "Sistema Q. A. P.", se garantiza a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y la racionalidad, eficacia y eficiencia de la Administración Pública, tanto en su funcionamiento interno como en su relación con los usuarios de sus servicios, así como la efectividad social e individual de las actividades de los administrados.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI

DECRETO No. 0538 DE

2001

(OCTUBRE 08)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ACOGE Y SE DEFINE COMO UN PROGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, EL SISTEMA UNIFICADO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, ATENCIONES Y PETICIONES <SISTEMA Q. A. P.>."

Que dados los óptimos resultados obtenidos desde su implementación, se hace necesario formalizar la gestión desempeñada por el Sistema Unificado de Recepción de Quejas, Atenciones y Peticiones "Sistema Q. A. P", mediante la expedición de un acto administrativo que defina en forma precisa su objeto y determine sus responsabilidades.

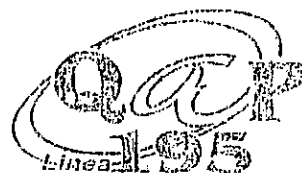
DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Acójase como un programa de la Administración Central Municipal de Santiago de Cali, el Sistema Unificado de Recepción de Quejas, Atenciones y Peticiones "Sistema Q. A. P.", cuyo objeto es garantizar permanentemente la recepción, información, orientación y trámite oportuno de quejas, denuncias, derechos de petición, reclamos, de la comunidad en general, respecto de las actuaciones que se adelanten en las distintas dependencias municipales.

ARTÍCULO SEGUNDO: El programa de Recepción de Quejas, Atenciones y Peticiones "Sistema Q. A. P.", continuará desarrollando las siguientes actividades:

- Recepcionar y radicar solicitudes, requerimientos, peticiones de carácter general y particular, quejas y reclamos dirigidos a la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.
- Clasificar los documentos recibidos, sistematizarlos y efectuar el reparto a las dependencias competentes.
- Hacer el seguimiento de los documentos remitidos a las distintas dependencias de la Administración Central Municipal a fin de verificar una pronta y oportuna respuesta a las solicitudes de distinto orden que se generen en forma de consulta o queja.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



"Toda la ciudad en un solo lugar"

MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI

DECRETO No. 0538 DE 2001

(OCTUBRE 08)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ACOGE Y SE DEFINE COMO UN PROGRAMA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, EL SISTEMA UNIFICADO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, ATENCIONES Y PETICIONES <SISTEMA Q. A. P.>.

- Brindar información confiable y oportuna, tanto personalizada como telefónica a través de la línea 195, sobre la ubicación, el funcionamiento, responsabilidades, programas y eventos cívicos y culturales de cada una de las dependencias de la Administración Central Municipal.

ARTICULO TERCERO: El Sistema Unificado Q. A. P. continuará siendo atendido por servidores públicos pertenecientes a las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal y estará dirigido por un asesor adscrito al Despacho del Alcalde.

ARTICULO CUARTO: El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial del Municipio de Santiago de Cali.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santiago de Cali, a los ocho (8) días del mes de octubre de 2001. (2001).

JOHN MARO RODRÍGUEZ FLÓREZ
Alcalde de Santiago de Cali

Elmayer

PUBLICADO BOLETIN OFICIAL no 130
DE 2003