Protocolo para dar respuesta por canal escrito y correo electrónico

Para responder adecuadamente una solicitud escrita ya sea por correo electrónico o por escrito radicado, se debe tener en cuenta lo siguiente:

• Utilizar la plantilla de la Entidad.

• Por principio general y de austeridad, no imprima los correos electrónicos, éstos deben disponerse de manera electrónica.

• Defina el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo de “asunto”.

• Elaborar la comunicación en letra Arial No. 12

• Justificar el formato de la página

• Inicie la comunicación con una frase como “según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “en respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”

• Escriba siempre en lenguaje impersonal.

• Sea conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.

• Redacte oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, lo mejor es dividirlo en varios párrafos.

• Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.

• El tamaño del texto debe contener líneas máximo de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.

• El uso de mayúsculas sostenidas, negrillas y signos de admiración, se hará en caso de ser estrictamente necesarios.

• Si debe adjuntar documentos al mensaje, considere quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

• Guarde el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

• Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.

• Finalice la comunicación invitando al ciudadano a visitar la página de la Entidad.

• Se debe responder con oportunidad de acuerdo los términos de la ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

Derecho de petición Término de Ley para resolver1

Derecho de Petición de interés General o Particular 15 días

Petición de Documentos 10 días

Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos) 30 días

Las peticiones relativas a las materias señaladas en la Ley 743 de 2002- Juntas de Acción Comunal 30 días

Derechos de Petición interinstitucionales 10 días

Derechos de Petición del Concejo de Bogotá 15 días

Proposiciones del Concejo de Bogotá 3 días

Derechos de petición del Congreso de la República 5 días

Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.