

ALCALDÍA DE PASTO

SECRETARÍA GENERAL
Subsecretaría de Sistemas de Información
Unidad de Correspondencia

CIRCULAR 001

San Juan de Pasto, 7 de marzo de 2016

PARA SECRETARIOS, SUBSECRETARIOS, DIRECTORES DE DEPARTAMENTO, JEFES DE OFICINA, FUNCIONARIOS EN GENERAL Y CONTRATISTAS

Asunto: Atención y repuesta oportuna de comunicaciones oficiales en medio físico y virtual.

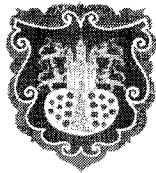
La Unidad de Correspondencia, como parte del proceso de gestión documental y la Oficina de Control Interno, se permiten requerir al personal responsable del manejo y atención de comunicaciones oficiales y PQRD, tener en cuenta las recomendaciones que a continuación se establecen, a fin de brindar una oportuna atención de las mismas y coadyuvar en los procesos de mejoramiento continuo y calidad en el servicio.

Según lo establecido en la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, mediante la cual se regula el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución política, todo ciudadano tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información, como también formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

Es importante tener en cuenta que las peticiones pueden ser presentadas de manera verbal, dejando constancia de la misma, también se pueden presentar por escrito utilizando cualquier medio de comunicación idóneo, (correo electrónico o documento físico), situación que nos conduce a recordarles la importancia de realizar la revisión constante de los correos institucionales, puesto que a través de la cuenta de correo oficial contactenos@pasto.gov.co, se envían comunicaciones oficiales y a través de la plataforma para manejo de PQRD, se reciben y direccionan peticiones, quejas, reclamos y denuncias, herramienta implementada para medir y mejorar la calidad en el servicio, recordando la importancia de la oportunidad de respuesta y la información clara y precisa.

En muchos casos existe informalidad para devolución de documentos físicos a la Unidad de Correspondencia, se realizan sin enviar justificación y por lo general días después de haberse recibido al mensajero, en este caso la Ley 1755, Art. 21, establece que si la autoridad ante la cual se dirige el derecho de petición no es la competente, esta deberá informarlo de inmediato al peticionario si el recurso se interpuso de manera verbal, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la petición, en caso de que haya sido por escrito. Así mismo deberá remitir a la entidad competente la petición, y el tiempo para responder se contará a partir del día siguiente a la recepción de la petición por parte de la autoridad competente.





ALCALDÍA DE PASTO

SECRETARÍA GENERAL
Subsecretaría de Sistemas de Información
Unidad de Correspondencia

Recuerden la importancia de tener en cuenta los requerimientos expuestos, a fin de evitar sanciones disciplinarias, toda vez que los procesos de mejoramiento para la Unidad de correspondencia incluyen soportes lógicos entre cuyas bondades y como anteriormente se menciona permitirán verificar la oportunidad de respuesta y la trazabilidad del documento.

Atentamente,


SILVANA DELGADO PANTOJA
Coordinadora Unidad de Correspondencia


JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe de Control Interno

