



CIRCULAR

Código: F-GD-09

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-07-16

CIRCULAR CONJUNTA 008

10 JUN 2020

- DE:** Secretaría de Servicios Administrativos y Oficina Asesora Jurídica
- PARA:** Secretarios de despacho, jefes de oficina, servidores públicos y contratistas del Municipio de Caldas.
- ASUNTO:** Lineamientos para la respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD radicadas en el Municipio de Caldas

La Secretaría de Servicios Administrativos como dependencia encargada de adoptar y ejecutar las medidas para el manejo de la información y el archivo central; y la Oficina Asesora Jurídica como dependencia encargada de direccionar y coordinar la actividad jurídica de la entidad, a fin de dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...*”, se permiten impartir los siguientes lineamientos al momento de emitir respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD radicadas en el Municipio de Caldas:

1. El Archivo Central deberá recibir y radicar las PQRSD, posterior a ello las clasificará y redireccionará a la dependencia competente, para que de acuerdo a su misionalidad emita respuesta en los plazos que correspondan.
2. Cada dependencia deberá verificar que la PQRSD contenga la designación de la autoridad a la que se dirige, los nombres y apellidos del solicitante, así como la dirección de domicilio o electrónica donde recibirá la respuesta, el objeto de la petición y las razones en que la funda, los documentos anexos y la firma. En todo caso, cada dependencia deberá examinar de manera integral cada petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sea necesarios para resolverla.
3. Si luego de examinar la PQRSD de manera integral, la dependencia encuentra que está incompleta, deberá requerir al peticionario para que la complete y se cuenten nuevamente los términos para responder, a no ser de que se configure un desistimiento tácito.
4. Cuando se radique una PQRSD a un funcionario sin competencia, éste deberá remitirla dentro de los tres (3) días siguientes al funcionario competente, y enviando copia de dicho traslado al ciudadano a fin de que tenga la trazabilidad.





CIRCULAR

Código: F-GD-09

Versión: 3

Fecha actualización: 2018-07-16

5. Las respuestas deberán ser firmadas por los respectivos secretarios de despacho o jefes de oficina, con previa proyección y revisión de los equipos dispuestos para ello en cada una de las dependencias.
6. Una vez firmada la respuesta por el secretario de despacho o jefe de oficina, esta deberá ser cargada en la plataforma para la revisión final de la Oficina Asesora Jurídica, la cual verificará que dicha respuesta sea de fondo, pertinente y oportuna para el peticionario. En caso de ser aceptada, será notificada al peticionario mediante marcación de envío por el personal de archivo, y en caso de ser rechazada, se devolverá la respuesta a la dependencia de origen, indicando el motivo por el cual fue rechazada a través del campo notas a fin de que se ajuste para una nueva revisión.
7. Teniendo en cuenta que todas las respuestas de las PQRSD tienen una revisión final por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se solicita a cada dependencia que sean emitidas con la anterioridad suficiente al vencimiento del plazo, debido a un eventual ajuste.
8. Las respuestas aprobadas en la plataforma por la Oficina Asesora Jurídica, serán enviadas por el Archivo Central a su destinatario.
9. En el evento en que no sea posible emitir respuesta dentro del plazo establecido, cada dependencia deberá proyectar la comunicación de ampliación del término para dar respuesta dirigida al ciudadano en el formato establecido en la ISO, y en todo caso, deberá informar las razones de la ampliación del término y la fecha máxima en que dará respuesta, sin superar el doble del plazo inicialmente establecido.

Será responsabilidad de cada secretario de despacho y jefe de oficina el cumplimiento de los anteriores lineamientos.


CAROLINA GIL FERNÁNDEZ
Secretaria de Servicios Administrativos


JONATHAN GIRALDO GONZÁLEZ
Jefe de Oficina Asesora Jurídica

