

CIRCULAR 003-2020

PARA: SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINAS Y FUNCIONARIOS RESPONSABLES DE DAR REPUESTA A LAS PQRS RADICADAS EN LA ENTIDAD.

DE: SECRETARIA GENERAL.

FECHA: 30 DE MARZO DE 2.020.

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA DAR REPUESTAS A LAS PQR'S.

De conformidad con el artículo 38 del Acuerdo Metropolitano No. 001-2017, la Oficina Secretaria General del AMB, tiene entre otras, la siguiente función clave *“Formular y desarrollar las políticas de gestión jurídica de la Entidad, garantizando que los procesos de la organización, se desarrollen de conformidad con el marco constitucional, legal y reglamentario vigente y aplicable”*.

Además, de acuerdo a las funciones establecidas en la Resolución Metropolitana No. 015-2019, le corresponde al Secretario General, *“Dirigir la recepción de las peticiones, quejas, denuncias y reclamos que en forma verbal o escrita presenten los ciudadanos (...)”*.

En virtud de lo anterior, en atención al Decreto 491 del 28 de marzo de 2.020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”* se expide la presente circular fijando instrucciones para el tratamiento que se le deben dar a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias solicitadas a la entidad de la siguiente manera:

1. Mediante Resolución Metropolitana No. 070 del 25 de marzo, se resolvió que las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes se recepcionarán a través de la dirección del correo electrónico: pqrs@ambq.gov.co – notijudiciales@ambq.gov.co.
2. En ese sentido, la Oficina Secretaria General, delegó la responsabilidad de vigilancia de los correos electrónicos arriba relacionados en un funcionario adscrito a la misma, a fin de que este verifique, y de acuerdo al objeto de la petición le dé traslado al área competente.
3. El Subdirector, Jefe de Oficina o funcionario que reciba la pqrs, le dará trámite a la petición, dando repuesta al peticionario via email, copiando esta al correo electrónico pqrs@ambq.gov.co para llevar registro de la repuestas.

4. Cuando el Subdirector, Jefe de Oficina o funcionario que reciba la petición considere que el objeto o naturaleza de la solicitud no es de su competencia, deberá dar traslado al área que considere copiando al correo pqrs@ambq.gov.co
5. Respecto a los términos de repuesta se hace necesario señalar lo estipulado en el artículo 5 Decreto 491 del 28 de marzo de 2.020, que señala lo siguiente *Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: **Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.** Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*
 - (i) **Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.**
 - (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.
6. En ese orden se recomienda dar trámite a las peticiones solicitadas en la entidad siguiendo los pasos en los numerales anteriores atendiendo los términos aquí resaltados, hasta tanto se levanten las medidas de seguridad y aislamiento tomadas.

Cordialmente,

MIGUEL HERNANDEZ MEZA
Secretario General

Proyectó: Elvis Marrugo Rodríguez – Profesional Universitario