CIRCULAR AMC-DA- 001- 2017
Cajicá, 16 de junio de 2017

De: **Ing. ORLANDO DIAZ CANASTO**
Alcalde Municipal
Dr. JUAN CARLOS LOPEZ GOYENECHE
Secretario General
LUZ MARINA CARRON NAVARRETE
Directora Administrativa Atención Integral al Usuario y PQRs

Para: **TODOS LOS FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS**

Asunto: **Cumplimiento de Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas con el manejo de PQRS**

Reciban un cordial saludo,

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, como la ley 1755 de 2015, 1437 de 2011, 734 de 2002, la Resolución interna 390 de 2015, la circular AMC-DAIU -003-2017, y teniendo en cuenta las anomalías que se han presentado, nos permitimos reiterar las siguientes recomendaciones:

- A partir del día 16 de junio de 2017, todas las secretarias deben imprimir dos originales de la correspondencia interna, a la cual se le colocará **sello de recibido en la ventanilla única de correspondencia**, para control y seguimiento y como evidencia del proceso realizado.
- Ninguna oficina puede recibir ni remitir correspondencia sin que sea radicada en la ventanilla única de correspondencia.
- Todo documento que se genere desde las diferentes oficinas y secretarias debe contener mínimo nombres completos, dirección, teléfono del usuario a quien va dirigido, el consecutivo de correspondencia de secretaria, al igual que **nombre y visto bueno de quien proyecto, reviso y aprobó,** es de aclarar que para correspondencia interna se debe dar trámite mediante memorando y para correspondencia externa se debe realizar con oficio.
- Toda la correspondencia que entregan en la ventanilla única de correspondencia debe ir debidamente **foliada** y en el oficio remisorio debe establecer el número de folios anexados.
- Todas las secretarias deben utilizar el **software Sysman modulo correspondencia**, tanto para consulta, como para la descarga de respuestas.
- Las respuestas que se emiten a todas las PQRS, deben ser congruentes, claras, precisas y de fondo, dentro de los términos legales, cada secretario es responsable del cumplimiento de dichos términos, so pena de incurrir en proceso disciplinario.
- Cuando la correspondencia que ingresa a la secretaria, no es de su competencia, debe ser remitida de acuerdo a los términos legales, avisar al usuario y registrar el traslado en el software.

- Radicar la correspondencia que se envía en la ventanilla con mínimo tres (3) días antes de su vencimiento.
- Todas las PQRS que sean recibidas por medio de correo institucional o telefónicamente, deben ser reportadas a la Dirección Integral de Atención al Usuario, para su seguimiento, control y contabilización.
- Aplicar las encuestas que se radican semanalmente en cada Secretaria o área, de manera oportuna y con la mayor transparencia.
- Reportar de manera oportuna la información solicitada por la Dirección Integral al Usuario, al igual que dar instrucción y hacer seguimiento en cada secretaria al funcionario encargado del manejo del **software Sysman para que se alimente diariamente** y se tenga actualizada la información.

Cordialmente,

ORLANDO DIAZ CANASTO
Alcalde Municipal

JUAN CARLOS LOPEZ GOYENECHE
Secretario General

LUZ MARINA CARRON NAVARRETE
Director Administrativo Atención Integral al usuario y PQRs

Proyecto: Luz Marina Carrón Navarrete – Directora Adtiva Atención Integral al Usuario y PQRs
V°B° Dr. Juan Carlos López Goyeneche- Secretario General