



CIRCULAR No. 489

17 de diciembre de 2014

DE:

PARA: 1.1. Secretaría Privada
1.5. Oficina Asesora De Prensa Y Comunicaciones
1.6. Oficina Asesora De Control Interno
2.15. Secretaría Jurídica
2.14. Secretaría De Gestión Administrativa
2.4. Secretaría De Desarrollo Rural Y Gestión Ambiental
2.12. Secretaría De Desarrollo Social Y Político
2.9. Secretaría De Educación
2.6. Secretaría De Vivienda Social
2.7. Secretaría De Gobierno
2.13. Secretaría De Hacienda
2.5. Secretaría De Infraestructura
2.1. Secretaría De Planeación
2.11. Secretaría De Deporte Y Recreación
2.8. Secretaría De Salud Pública Y Seguridad Social
ENRIQUE ANTONIO VASQUEZ ZULETA
Alcalde

ASUNTO: Seguimiento PQRSR 4o Trimestre 2014

Cordial saludo,

Conforme al procedimiento transversal de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS "PQRS", en actividad de seguimiento a su gestión, solicitamos presentar las evidencias respecto de lo actuado al respecto, para lo cual recordamos lo siguiente:

- Mediante Oficios del 29-09-2014, se reportaron a cada una de las dependencias, las PQRS sin respuesta con corte al 30-09-2014, y se hicieron otras solicitudes para mejorar la dinámica de la atención y servicio al cliente sin haberse recibido respuestas oportunas, completas y coherentes al respecto.
- Todo manifiesto (verbal (personal o telefónico) o escrito (físico o electrónico)), constituye como tal un Derecho de Petición y debe ser atendido en los términos y condiciones legales determinados para el mismo.
- Las PQRSR generadas antes del 14 de Septiembre de 2014, fueron remitidas mediante oficio o al Correo electrónico institucional de cada Secretaría y sus evidencias (respuestas emitidas a peticiones, quejas, sugerencias y reconocimientos), deben ser puestas en conocimiento en primera instancia del USUARIO, remitiendo copia a aquejasyreclamos@pereira.gov.co para su seguimiento.
- Las Acciones Correctivas o de Mejora (emitidas como respuesta a los Reclamos), deben ser enviados a Control Interno y puestas en conocimiento del usuario.
- Solo las PQRSR generadas a partir del 15 de Septiembre de 2014, se tramitan en ambiente SAIA, sin que sea necesario su remisión a nuestro correo electrónico o alguno de nuestros facilitadores, pues, por trazabilidad, lo actuado llega en forma directa.
- Al correo electrónico institucional se está enviando comunicados informativos que no tienen calidad de PQRSR (invitaciones, publicidad, etc), los cuales no tienen fuerza vinculante de respuesta, sin embargo, ameritan acusar el recibo de la misma a su emisor, independiente de lo que resuelva el despacho respecto de su contenido.
- La omisión de respuesta de las PQRSR constituye no solo violentar los intereses y derechos de los usuarios, sino falta disciplinaria para los servidores públicos que incurran en dichas conductas.
- La responsabilidad de responder no se limita a la fecha de posesión en el cargo, sino que comprende los documentos vencidos del antecesor.
- La versión en SGC del procedimiento de PQRS ha sido actualizada a su versión 10 y se accede al documento en la siguiente ruta: win-appsSisgestion1 SGI Documentos Oficiales3. PROCEDIMIENTOS8 PROCED PQR R4.



Por lo anterior, se solicita emitir con destino al Subproceso de Servicio al Cliente, las EVIDENCIAS de lo actuado al respecto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la presente.

Atentamente,

JESUS MARIA HERNANDEZ CRUZ
Secretario de Desarrollo Administrativo

SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado

Copia: Cindy Johanna Tabares Toro

Proyectó y elaborado por: Samuel Velez Rivera