

CIRCULAR N° 003 DE 2022

FECHA: JUNIO 10 DE 2022
PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA
DE: SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO
ASUNTO: TÉRMINOS PARA GESTIONAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)

De conformidad con el artículo 43 del Decreto Acordal 0801 del 07 de diciembre de 2020, por el cual se adopta la estructura orgánica de la Administración Central del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, se delega a la Secretaría General del Distrito la función de *"dirigir las acciones para el seguimiento, oportunidad y calidad de la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente"*.

Teniendo en cuenta lo anterior y el Procedimiento interno de PQRSD (MM-RC-AC-P-001), se informa a todos los colaboradores del Distrito (de planta y contratistas) que de conformidad con la Ley 2207 de 2022, se derogó la ampliación de términos para resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD otorgados durante la Emergencia Sanitaria declarada por COVID-19 en el territorio nacional; es decir, se retoman a los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, el cual indica que el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, será dentro de los **quince (15) días siguientes a su recepción**.

Es importante mencionar que la Ley 2207 de 2022 entró en vigor a partir del 18 de mayo de 2022 y no tiene retroactividad. En este sentido, las PQRSD recibidas desde esta fecha en adelante se resolverán dentro del término de quince (15) días, mientras que las recibidas antes de esta fecha mantendrán el término de treinta (30) días.

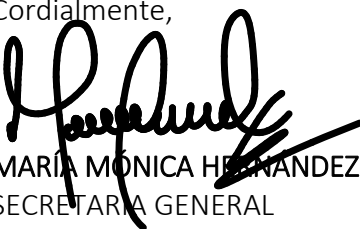
Aquellas peticiones que por su complejidad requieran más tiempo para dar una respuesta, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato al peticionario, y en todo caso antes del vencimiento del término. Esta circunstancia deberá ser comunicada al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. En línea con lo anterior, se ha dispuesto crear en el Sistema de Gestión Documental - SIGOB la categoría ***"Ampliación Derecho de Petición con tiempo de 30 días"***, para lo cual, los enlaces SIGOB de cada dependencia deberán realizar el cambio del tipo de acuerdo con la necesidad que se

presente, cambiar de “*Derecho de Petición*” al tipo ampliación de derecho de petición de acuerdo a la solicitud de ampliación del plazo y siempre y cuando se cuente con el soporte documental (evidencia) en la cual se informó al peticionario de la prórroga en tiempos.

Los enlaces SIGOB son los principales receptores de comunicaciones para su área, y es deber de cada uno de ellos tener pleno conocimiento de la estructura funcional de la Entidad (Decreto Acordal 0801 de 2020), evitando así que se copien comunicaciones a funcionarios que no son competentes, generando reprocesos y retraso en los tiempos de respuesta. Por otra parte, cuando la competencia para resolver una PQRSD recaiga en diferentes dependencias, la gestión de una (1) única respuesta deberá gestionarse con base a las disposiciones del Procedimiento interno de PQRSD (MM-RC-AC-P-001).

Es menester recordar que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. El propósito de este despacho es mejorar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) allegadas a la entidad, y minimizar la presentación de acciones de tutela por contestar las PQRSD fuera de los términos establecidos por la Ley.

Cordialmente,


MARÍA MÓNICA HERNÁNDEZ UCRÓS
SECRETARÍA GENERAL

Proyectó: Tatiana Aguilar Támara – Abogada Oficina de Relación con el Ciudadano ✍

VoBo: Yulid Ruiz Ossio – Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano ✍

Margarita Monsalve Salas – Jefe de Oficina Gestión Documental ✍

Jorge Benavides Machado – Asesor de Despacho Secretaría General