



CIRCULAR N° 011 DE 2023

DE: Gerencia General

PARA: Servidores Públicos y Contratistas del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca - Fondecún.

ASUNTO: Control de correspondencia PQRSDF

FECHA: 01 de Marzo de 2023

Respetuoso saludo,

Con el fin de poder llevar un control y seguimiento efectivo de la correspondencia que es radicada en la entidad, así como las respuestas emitidas, se requiere que toda solicitud de información, queja, reclamo, requerimiento o similar que sea enviada directamente por el peticionario a sus correos electrónicos institucionales, deberá ser remitida de forma inmediata al correo electrónico fondecun@fondecun.gov.co con el propósito de hacer la radicación de correspondencia y realizar seguimiento a los términos de respuesta de las PQRSDF.

Se indica que única y exclusivamente se reciben PQRSDF a través de los siguientes canales de atención: Mensajería, correo electrónico fondecun@fondecun.gov.co, correo certificado y formulario virtual PQRSDF página web

En búsqueda de la mejora constante de los procesos de la entidad, a partir de la fecha el proceso de PQRSDF será el siguiente:

- Radicación de la PQRSDF al correo fondecun@fondecun.gov.co:** Toda petición, queja, reclamo, solicitud o similar deberá reenviarse al correo indicado al cual se le asignará el respectivo radicado/consecutivo y se realiza la distribución y entrega de la correspondencia de acuerdo con la competencia de cada una de las áreas.
- Direccionamiento por parte de recepción al funcionario correspondiente:** Se remitirá al encargado de dar respuesta quien deberá proyectar el memorial y presentarlo para revisión. (Se indica que las respuestas proyectadas deberán contar con el respectivo visto bueno del supervisor de contrato y jefe inmediato correspondiente.)
- Respuesta por parte del funcionario en los términos establecidos:** De conformidad con lo establecido en la ley se deben atender los siguientes plazos:

| TIPO DE SOLICITUD | PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA |
|--|---------------------------|
| Derecho de petición de información | Quince (15) días hábiles |
| Peticiones de documentos y de información (termino especial, ley 1755 del 2015) | Diez (10) días hábiles |
| Solicitud de copias | Diez (10) días hábiles |
| Certificaciones | Diez (10) días hábiles |
| Quejas sobre funcionarios | Quince (15) días hábiles |
| Solicitud conceptos o consultas | Veinte (20) días hábiles |
| Petición de una autoridad | Diez (10) días hábiles |
| Petición en ejercicio de control de parte de congresistas | Cinco (05) días hábiles |

- Cierre del proceso:** Deberá remitirse copia de la respuesta dada por el funcionario debidamente notificada al peticionario al correo fondecun@fondecun.gov.co con lo cual se dará cierre en el sistema.

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
☎ (57) 1 - 24322328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

Por lo anteriormente expuesto se reitera que cualquier solicitud, queja, reclamo o demás recibidas por otro medio deberá remitida al correo fondecun@fondecun.gov.co y asimismo su respuesta para poder garantizar el debido proceso.

En caso de que Fondecún no sea la entidad competente para dar respuesta, se cuenta únicamente con cinco (05) días hábiles para remitir a la autoridad competente la petición y se deberá informar al usuario y al área de recepción que la PQRSDF fue remitida al competente, enviando copia de la comunicación de traslado al correo fondecun@fondecun.gov.co

NOTA: La remisión de la PQRSDF al correo fondecun@fondecun.gov.co no es óbice para que la persona encargada de dar contestación que haya recibido la solicitud en su correo electrónico o por un canal diferente a la recepción, adelante el proyecto de respuesta y el procedimiento de revisión que toda comunicación requiere por parte del jefe de área correspondiente, mucho menos exime la obligación de dar respuesta y atender los términos de ley comoquiera que este proceso se establece para efectos de llevar control y registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o similares.

De no ser respondida la PQRSDF, se configurará una falta disciplinaria la cual está específicamente definida en la ley frente al desconocimiento o incumplimiento de las funciones relativas a la atención al derecho de Petición que reza: **"Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas al destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."** Numeral 8° del artículo 39 de la ley 1952 de 2019.

De igual manera el Código General Disciplinario, Ley 1952 de 2019, en su artículo 67 señala: **"Faltas graves y leves. Constituye falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la incursión en prohibiciones, salvo que la conducta está prevista como falta gravísima. La gravedad o levedad de la falta se establecerá de conformidad con los criterios señalados en el Artículo 47 de este código"**

En este contexto, es necesario recordar que el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala como falta disciplinaria el incumplimiento al régimen de respuestas y atención al derecho de petición así: **"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"**

Agradezco su gestión, para poder contribuir entre todos al seguimiento y respuesta oportuna de las solicitudes que llegan a nuestra entidad.

Sin otro particular,


JONATHAN RAMÍREZ GUERRERO
Gerente General

Proyectó: Karen Linares - Contratista *kl*

Revisó: Paula Alejandra Suárez Cubillos – Jefe Oficina Asesora Jurídica *PAC*

Revisó: Ángela Andrea Forero Mojica – Subgerente Administrativa y Financiera *AJM*

Contáctenos

 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
 (57) 1 - 24322328- 2432806

   @fondecunoficial
 www.fondecun.gov.co

