



Radicado interno: 2019007497

CIRCULAR No 14 DE 2019
(23 de octubre de 2019)

PARA: TODO EL PERSONAL

DE: SECRETARÍA GENERAL

ASUNTO: Procedimiento para la radicación de pqrsl

De conformidad con la Resolución 087 del 14 de febrero del 2014, expedida por la Gerencia de la ESU, por la cual se adoptan las políticas y procedimientos de gestión documental, así como lo dispuesto en el Acuerdo 060 de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en aras de garantizar la trazabilidad del proceso de respuesta a todas las solicitudes de información, quejas, felicitaciones y reclamos que se reciben en la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU, y con el ánimo de poder conocer sobre la pertinencia y oportunidad de las respuestas que se envían, se establece el siguiente procedimiento:

Todos los funcionarios y contratistas de la Empresa para la Seguridad Urbana - ESU, que por funciones propias de su cargo, reciban PQRSF, las cuales podrán presentarse de manera Verbal, por Escrito y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (correo electrónico, físico, teléfono, personalmente, página web, redes sociales), acorde al artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, tienen la obligación de oficializarlos mediante radicado en el software de gestión documental Mercurio, que para el efecto seguirá los siguientes pasos:

- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que sean recibidas, es responsabilidad de cada funcionario, recepcionarla y dirigirla oportunamente a la auxiliar administrativa de la recepción para su adecuada radicación. Tener en cuenta para este caso: que debe enviarse por correo electrónico el documento pdf, con los anexos correspondientes cuando aplique.
- Registrar como peticiones todas aquellas solicitudes que involucren responsabilidades jurídicas y se requiera para efectos legales dejar trazabilidad de la gestión realizada.
- El funcionario(a) de recepción, aplicará lo estipulado en el procedimiento PR-M6-DOC-02 de la Unidad de Gestión Documental.
- En caso de que le sea asignada una pqrsl la cual requiera respuesta mediante correo electrónico, deberá generarse un radicado externo en Mercurio, y relacionarlo a la pqrsl correspondiente, y dejar como constancia de envió copia en pdf del correo electrónico enviado a la dirección del destinatario.
- Tener en cuenta los tiempos de respuesta estipulados por Ley y no excederlos para evitar posibles sanciones. *Duc*





- En caso de que la respuesta requiera un mayor tiempo del estipulado por la Ley, deberá enviarse una respuesta parcial al peticionario en la cual se informe el estado de su solicitud o el trámite en que se encuentre.
- En las peticiones que se requiera dar traslado a una autoridad competente, debe tenerse en cuenta que debe enviársele notificación al peticionario indicando dicho traslado.

Se espera por parte de todo el personal el acatamiento de la instrucción y orientaciones aquí impartidas, las mismas que buscan optimizar la eficiencia en la trazabilidad de las comunicaciones oficiales de la ESU.

Cordialmente,

DIANA MARCELA OSPINA ROJAS
Secretaria General

Proyectó: Juan Esteban Hoyos Acosta - Profesional Universitario Unidad de Gestión Jurídica 
Revisó: Alejandra María Molina Escobar - Profesional Universitario Oficina Estratégica 
Revisó: Sandra Cecilia Morales Camacho - Jefe Oficina Estratégica 

