

SE-70

Florencia, **27 NOV. 2018**

CIRCULAR No. **000189**

PARA: FUNCIONARIOS PLANTA CENTRAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DEL CAQUETA

DE: AMINTA CEDEÑO OSPINA, Secretaria de Educación Departamental del Caquetá.

ASUNTO: Trámite oportuno de las Peticiones, Quejas y Reclamos

Cordial saludo.

La Secretaria de Educación Departamental del Caquetá, se permite informar que con el objetivo de implementar las directrices para garantizar que las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá se desarrollen dentro del orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables y de manera eficaz y eficiente, la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, mediante la Resolución No. 002033 del 25 de octubre de 2018, establece el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Reglamento interno que fue enviado a los correos electrónicos de cada dependencia, (Administrativa y Financiera, Cobertura, Calidad, Planeación, Inspección y Vigilancia, Archivo, Fondo de Prestaciones, Despacho), para que este sea dado a conocer a todos los funcionarios de la planta central sin excepción alguna y aplicado de acuerdo a cada trámite presentado.

Es importante precisar, que todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en curso en Dependencias deberán ser resueltas dentro de los términos legales establecidos en la Ley 1437 de 2011 y acogida por nuestra entidad en la Resolución No. 002033 del 25 de octubre de 2018, en la que claramente se establecen los términos para tramitar y responder de fondo todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a nuestra institución.

Lo anterior con la finalidad de cumplir con el deber constitucional que tiene la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, como institución del orden nacional frente a la administración pública de garantizar el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia y celeridad, consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con el propósito de evitar futuras responsabilidades y ante todo la necesidad de ofrecer respuestas de fondo a todas aquellas personas que diariamente acuden a nuestra entidad, en busca de un pronunciamiento institucional



SE-70

entorno a sus casos particulares.

Es menester mencionar que la Ley 1437 de 2011 y la Resolución No. 002033 del 25 de octubre de 2018, establecen que por regla general, el término para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR es de quince (15) días hábiles, así como las solicitudes de información y de documentos deberán ser atendidas en un término no superior de diez (10) días hábiles y en el evento que no sea posible otorgar respuesta a la solicitud se debe informar claramente al peticionario antes del vencimiento las razones del atraso y señalándole una nueva fecha en la que se dará respuesta de fondo, que en ningún caso podrá exceder el doble del tiempo original.

De igual manera se recuerda, que frente a las quejas ingresadas a la institución y en virtud de lo establecido en la Resolución No. 002033 del 25 de octubre de 2018, que reglamenta las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias al interior de la entidad la cual establece que: "si en concepto del Funcionario competente la queja amerita que se estudie la posibilidad de iniciar investigación disciplinaria, éste dará traslado de la misma al Grupo de Control Interno Disciplinario, para que se adelante el trámite pertinente. Dado el caso en que concorra una queja y un derecho de petición, la remisión que se realice al Grupo de Control Interno Disciplinario agotará el trámite de la queja frente a la presunta irregularidad, pero no eximirá de la obligación de responder los asuntos que queden pendientes".

Se reitera que es imprescindible que en los casos en los cuales no sea posible otorgar respuesta de fondo en los términos legales antes de su vencimiento, se le indique mediante escrito al peticionario. El no dar respuesta a tiempo a una P.Q.R., implica una falta grave de acuerdo a lo estipulado en la Ley 734 del 2002 y en el artículo noveno de la resolución No. 002033 del 25 de octubre de 2018.

Cordialmente,



AMINTA CEDEÑO OSPINA



Vo. Bo. FABIO PALOMAREZ SUAREZ
Jefe Dirección Administrativa y Financiera

Radicado: N/A
Copia: N/A
Anexos:

Transcriptor o proyect4: Jackeline Peralta Jiménez.

PLANILLA RECIBO DE LA CIRCULARES No. DBD189 Y 190 DEL 27 DE NOVIEMBRE DE 2018
 TRÁMITE OPORTUNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y INICIO FUNCIONAMIENTO DE LA VERSIÓN 2 DEL SAC V2.0

No.	FUNCIONARIO O DEPENDENCIA QUE RECIBE	FECHA DE RECIBIDO	FIRMA
1	EMILSE RIVERA RIVERA, DESPACHO SECRETARIA	28 - NOV / 2018	
2	CARLOS CARDENAS MAVESOS Y JEFE DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA SEDC.	28 NOV 17 2:30 pm	
3	CARMEN ROCIO LUGO, COORDINADORA DE ARCHIVO	28/NOV/2018 2:20pm	C. Rocio Lugo
4	RAMIRO CASTRO DUARTE, FONDO DE PRESTACIONES	28-11-2018	
5	DILGA NELLY MONTES MURCIA Y ASESOR JURÍDICO DE LA SEDC.	28-NOV-2018 2:57 p.m.	Nelly Montes
6	EMERITA LOSADA PARRA Y JEFE DE LA DIRECCION DE CALIDAD DE LA SEDC.	28/11/2018 Hora: 2:25 PM	
7	YALILE RIVERA RUIZ Y ASESOR OFICINA DE PLANEACION DE LA SEDC.	28/11/2018 2:27 p.m.	YALILE R.
8	CARMEN CECILIA VALBUENA Y JEFE DIRECCIÓN DE COBERTURA DE LA SEDC	28 NOV 18 2:30 P	
9	LUZ STELLA VARGAS CASTILLO Y ASESORA OFICINA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	28/11/18 2:05 PM	
10	RAUL POLD HDYOS	29-11-2018	
11	LUZ ANGELA OVIEDO Arfunduaya	28/11/2018 3:16 p.m.	
12	MARCELA ROSAS LOSADA	28/11-2018 H. 3:10	
13	BLANCA RUMES	28-11-2018 3:10 P.M.	Blanca Rumés