

TRD 200

FBSCGR
FECHA: 13/4/2023 HORA: 09:00:36 FOLIOS:
REGISTRO NO: 232003303
DESTINO: FUNCIONARIOS FONDO DE BIENESTAR SOCIAL-CGR
DIRECCION: 1
BOGOTÁ-BOGOTÁ

CIRCULAR INTERNA No. 004 DE 2023

Bogotá, 12 de abril de 2023

PARA: Funcionarios del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República – FBSCGR.

DE: Gerente del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República.

ASUNTO: Requisitos y características a tener en cuenta en las respuestas del PQRSD.

El gerente del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, se permite recordar a los funcionarios del FBSCGR los requisitos y características a tener en cuenta para las respuestas oficiales a los temas referentes a las PQRSD.

Las áreas y/o servidor público responsable, de dar trámite a las comunicaciones oficiales recibidas deben tener en cuenta los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia, según se trate de interés particular o general.

No obstante, nos permitimos recordar los siguientes puntos a tener en cuenta, así:

- Toda comunicación debe ir identificada por la TRD que corresponda al área que genera la respuesta de acuerdo a las Tablas de Retención Documental aprobadas por el FBS.
- La comunicación debe incluir el radicado fuente, es decir el número asignado por el sistema de correspondencia Alfanet.
- Toda comunicación debe tener los datos completos, tales como: a quién va dirigida (nombre completo, cargo, empresa, correo y/u otro dato de contacto)
- Para cada tipo de respuesta se debe tener en cuenta los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Toda comunicación se debe proyectar en las plantillas establecidas por el FBS con un lenguaje claro e informando el asunto al que se le da respuesta.

En caso, que de manera excepcional no fuere posible resolver la petición y/o comunicación en los términos previstos, se deberá informar esta circunstancia al interesado ya sea por correo electrónico o mediante oficio, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Los casos

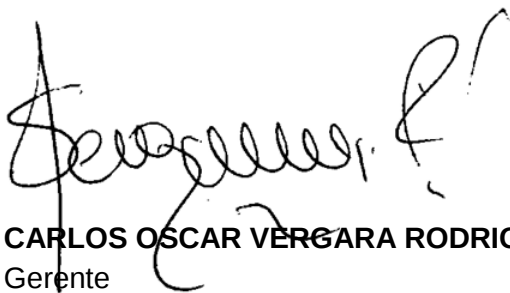
excepcionales son aquellos en los que se requiere documentos con los que la entidad no cuenta o decisiones que excedan el plazo establecido para resolver el requerimiento.

La comunicación por medio de la cual se da respuesta deberá ser radicada en el Sistema de Gestión Documental Alfabet y posteriormente enviada a la dirección física o electrónica suministrada por el peticionario. Cuando el envío de la respuesta requiera ser remitida por correo electrónico, el área responsable deberá adjuntar la respuesta en un solo archivo PDF consolidado con toda la información, con el fin que quede la evidencia de la misma en el radicado y se facilite el manejo de la información.

Las comunicaciones oficiales externas enviadas en soporte papel se elaborarán solamente en original remitiéndose al destinatario y la copia quedará después de registrada en la TRD del área productora de la comunicación y deberán ser firmadas por el Gerente y/o Directores del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría, de acuerdo al organigrama de la entidad aunque hay excepciones como son: Asesor jurídico cuando el caso lo requiera, el contador o tesorero de la entidad de acuerdo a los procedimientos.

Todos los documentos que se generen y envíen por Correo electrónico entre dependencias del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, tienen carácter oficial por lo tanto deben ser atendidas con la misma oportunidad, celeridad, eficiencia que una solicitud externa.

Cordialmente,



CARLOS OSCAR VERGARA RODRIGUEZ

Gerente

Fondo Bienestar Social Contraloría General de la República.

Aprobó: Angela María Navarro Peralta. Directora Administrativa y Financiera 

Revisó: Alba Yohandris Angulo Salazar- Coordinadora Grupo de Asuntos Jurídicos 

Revisó: Lidia Ana Hernández Ayala. Asesora Gerencia 

Proyecto: María Ximena Martínez Palacio. Profesional Especializado G.19 Atención Usuario 