



CIRCULAR No. 006

FECHA: 25 DE MARZO DE 2020
DE: DIRECCIÓN EJECUTIVA
PARA: SUBDIRECCIONES Y/O OFICINAS ASESORAS, SECRETARIA EJECUTIVA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVO
ASUNTO: RECEPCIÓN Y RESPUESTA A PQRS DE MANERA VIRTUAL

La Dirección Ejecutiva, en atención al aislamiento preventivo obligatorio dispuesto por el Gobierno Nacional en el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 y considerando la necesidad de implementar una serie de procedimientos con el fin de atender, contestar y dar respuesta oportuna a las consultas de información, peticiones, quejas y reclamos que presente cualquier usuario ante INVIPASTO de manera virtual, se establece el siguiente procedimiento:

1. Recibo PQRS:

Responsable: Secretaria Ejecutiva y Auxiliar Administrativo

Proceso:

- Una vez recibido el PQRS, se consigna la información en una matriz de Excel de acuerdo al formato establecido en el Instituto, que contiene la siguiente información: fecha de recepción de la pqrs, hora, medio (wathssap, llamada, correo), nombre de la persona que presenta la PQRS, número de celular/teléfono, asunto, se resolvió la solicitud o se traslada. (Formato anexo).
- Si la solicitud de consulta de información se resuelve de manera inmediata, se da por terminado el procedimiento.
- Si no se resuelve la inquietud de manera inmediata y requiere dar traslado a una de las dependencias se remite desde el correo institucional a la Dirección del Instituto, informando de acuerdo al formato anexo.

2. Reparto:

Responsable: Dirección Ejecutiva.

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA REFORMA URBANA Y VIVIENDA DE PASTO - INVIPASTO
Centro Administrativo Municipal – CAM Tel. 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138
Correo Electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co
oficinajuridica@invipasto.gov.co

Proceso:

- Recibido el formato anexo se revisa y remite vía correo electrónico institucional a la dependencia correspondiente (Subdirecciones y/o oficinas Asesoras)

3. Respuesta:

Responsables: Subdirecciones y/o Oficinas Asesoras.

Proceso:

- Los Subdirectores y/o Jefes de Oficinas Asesoras con apoyo de sus contratistas si es necesario, proyectan la respuesta.
- Se envía vía correo electrónico a la Dirección Ejecutiva para revisión y aprobación en los casos que amerite revisión.
- De lo contrario, se da respuesta al usuario y se envía cada respuesta con copia al siguiente correo electrónico: correspondenciainvipasto@gmail.com

4. Control envío de respuestas:

Responsables: Secretaria Ejecutiva y Auxiliar Administrativo

Proceso:

- Se diligenciará un archivo en Excel donde se realizará el seguimiento de respuesta a correspondencia.
- Se enviará semanalmente un consolidado por dependencia de recepción de correspondencia y emisión de respuestas al correo institucional de Dirección Ejecutiva los días viernes a las 3 p.m.

Nota: Para toda comunicación que se envíe vía correo electrónico se deberá implementar de manera obligatoria por parte del personal de planta y personal directivo de libre nombramiento y remoción la firma al final de cada correo que **únicamente** contenga los siguientes datos:



Nombres y Apellidos completos

Cargo

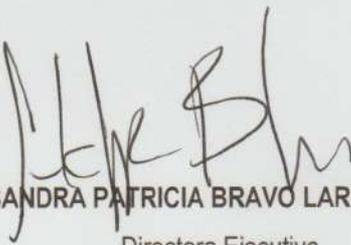
Entidad

Ejemplo:

GLORIA BETANCOURT

Auxiliar Administrativa

INVIPASTO


SANDRA PATRICIA BRAVO LARRAÑAGA
Directora Ejecutiva
INVIPASTO



FORMATO

No	FECHA	HORA	NOMBRE	CELULAR / TELEFONO	ASUNTO	SOLICITUD RESUELTA SI/NO	FECHA TRASLADO A DIRECCION
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							