

República de



Gobernación de Santander

CIRCULAR	Código: AP-GD-RG-06	Gestión Documental	Versión: 2	Pág. 1 de 2
----------	------------------------	--------------------	------------	-------------

## CIRCULAR No. 008 - 15

**PARA:** SECRETARIOS DE DESPACHO, ASESORES, DIRECTORES DE OFICINA, COORDINADORES DE GRUPO Y DEMÁS SERVIDORES PUBLICOS DE LA ADMINISTRACION DEPARTAMENTAL

**ASUNTO:** Reiterar las disposiciones contenidas en el Decreto 324 y la Circular 09 de 2014

**FECHA:** Febrero 16 de 2015

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta el plan de acción definido para el proceso de servicio al cliente y PQRS, nos permitimos recordarles el uso de la herramienta de sistemas de gestión de procesos (FOREST), dando cumplimiento a lo dispuesto en la circular 09 del 10 de julio de 2014 que estipula.

**(...) "Así mismo, se insiste en que todas las actuaciones administrativas se deben tramitar en el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos (FOREST) respetando en único radicado y dejando evidencia de todo el trámite adelantado, lo cual incluye subir la respectiva repuesta y así dar terminación a los procesos, respectivamente, permitiendo que los ciudadanos puedan consultar sus trámites directamente desde la página de la Gobernación de Santander." (...)** *(Negrilla fuera de texto)*

De igual forma, es indispensable recordar y aplicar lo dispuesto en el Decreto 324 del 29 de Septiembre de 2014, que dispuso:

**(...) "Artículo 10: Los servidores públicos que presten sus servicios a la Gobernación de Santander en cualquiera de sus dependencias y que reciba directamente vía fax, línea telefónica, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico una petición, queja, sugerencia, etc, deberán proceder al registro inmediato en el sistema de gestión de procesos y documentos que tenga dispuesto la Administración Departamental; de no ser competente, deberá dar traslado en los términos establecidos por la ley" (...)** *(Negrilla fuera de texto)*

Así mismo lo contenido en el Parágrafo de Artículo 48 que establece:

**(...) "Los secretarios de Despacho serán responsables que todos los servidores públicos a sus cargo, den trámite oportuno a las PQRS; el incumplimiento deberán reportarlo a la Oficina de Control Disciplinario" (...)** *(Negrilla fuera de texto)*

Lo anterior con el propósito de mejorar la calidad de la prestación del servicio a los ciudadanos y Cumplir con los tiempos de respuesta.





CIRCULAR	Código: AP-GD-RG-06	Gestión Documental	Versión: 2	Pág. 2 de 2
----------	------------------------	--------------------	------------	-------------

Por otra parte, es de vital importancia dar aplicación a los criterios consignados en la Política de Calidad de la Gobernación de Santander la cual puede ser consultada a través del siguiente enlace:

[www.santander.gov.co/intra/](http://www.santander.gov.co/intra/)

- ↳ Calidad – Mesi
- ↳ Sistemas Integrados de Gestión
- ↳ Manual de Calidad (AP-SIG-MA-01)
- ⇒ Pagina 13

Esto con el propósito de fortalecer la prestación del servicio; así mismo, para recoger las propuestas de mejoramiento continuo que se generen en cada despacho.

Atentamente,

**OSCAR VILLAMIZAR MENESES**  
Secretario General

**GONZALO GARCÍA BAUTISTA**  
Director oficina Atención al Ciudadano

Copias: Luz Mildred Suarez. Jefe Oficina de Control Interno  
Sandra Milena Ochoa Abaunza- Director Tec Sistemas Integrados de Gestión  
Proyecto: Andrea Barragán Mesa - Contratista

