



**El futuro
es de todos**

**Agencia de
Renovación
del Territorio**

CIRCULAR No. 000009

PARA: SERVIDORES PÚBLICOS DE LA AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO
DE: DIRECCIÓN GENERAL
ASUNTO: CUMPLIMIENTO TÉRMINOS RESPUESTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
FECHA: 29 DE MARZO DE 2019

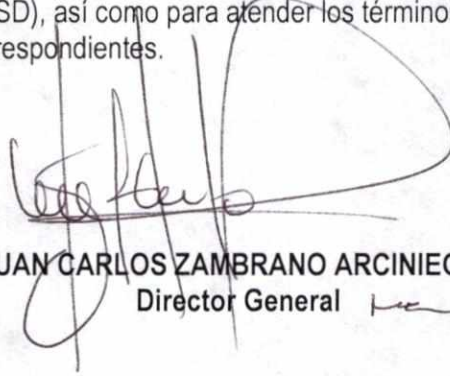
La Dirección General les recuerda que mediante Resolución No. 000379 expedida el 09 de junio de 2017, se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en la Agencia de Renovación del Territorio, la cual aplica a todas las dependencias y procesos, tanto del nivel central como del regional y los invita a conocerla y aplicarla apropiadamente.

En este mismo sentido, se divulgó la circular once (11) del 23 de julio de 2018, donde se comunicó la entrada en producción del Sistema de Atención al Ciudadano, para hacer seguimiento a la calidad, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a las solicitudes que eleva ante la administración.

Adicionalmente, como es de su conocimiento, la ley 1755 de 2015 regula el derecho constitucional de petición y consagra en su artículo 31 que *"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.

El GIT de Atención al Ciudadano hace continuo acompañamiento y seguimiento para un uso adecuado del sistema dispuesto por la Entidad para la correcta gestión de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como para atender los términos de éstas y evitar la aplicación de las sanciones disciplinarias correspondientes.

Atentamente,


JUAN CARLOS ZAMBRANO ARCINIEGAS
Director General