

CIRCULAR N° 10 DEL 31 DE MARZO DE 2020

DE: EMPRESA DE DESARROLLO URBANO - EDU

PARA: PERSONAL INTERNO EDU Y COMUNIDAD

ASUNTO: MODIFICACIÓN AL TRÁMITE DE PQRSFD Y NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

FECHA: 31 DE MARZO DE 2020

En atención a la emergencia sanitaria, económica, social y ambiental decretada por causa del COVID-19¹, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Presidencial N° 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, el cual modifica transitoriamente aspectos del trámite de PQRSFD en la Entidad-petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia-, ante lo cual se deben acoger las siguientes modificaciones en materia de PQRSFD durante el término de emergencia:

1. La **presentación de PQRSFD** sólo se realizará a través del correo electrónico info@edu.gov.co o mediante la página web www.edu.gov.co seleccionado la opción “PQRSFD”. Las PQRSFD que se reciban en el correo electrónico de un funcionario de la entidad, deberán ser remitidas por éste al correo institucional info@edu.gov.co
2. La **respuesta a las PQRSFD** así como la **notificación o comunicación de los actos administrativos** se realizará exclusivamente por medios electrónicos a través del correo info@edu.gov.co, la cual se entregará o notificará en el correo electrónico del peticionario. Para lo anterior se debe dar cumplimiento a lo siguiente:
 - El buzón de correo electrónico habilitado por la EDU para la notificación y comunicación de actos administrativos es info@edu.gov.co (incluye respuestas a PQRSFD)
 - Para la presentación de PQRSFD será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización para recibir notificaciones electrónicas.
 - Si la PQRSFD se encuentra en trámite y no se conoce el correo electrónico de notificación, la Subgerencia encargada de generar la respuesta deberá contactar al peticionario para que indique una dirección electrónica en la cual recibirá notificaciones o comunicaciones.
 - La notificación electrónica (el mensaje o correo electrónico) que se envíe al peticionario deberá indicar el acto administrativo que se notifica o comunica, contener copia electrónica del acto administrativo, los recursos que

¹ Decreto Presidencial N° 417 del 17 de marzo de 2020, y Resolución N° 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio Salud y de la Protección Social

legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

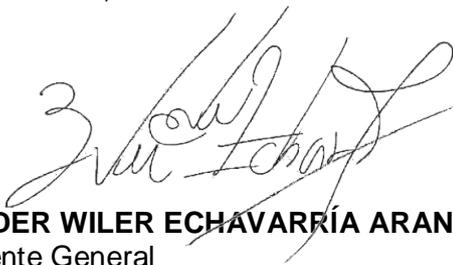
- La notificación o comunicación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el peticionario acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración. Por lo anterior, el correo electrónico de envío de la respuesta, notificación o comunicación deberá tener activas las opciones de “solicitar confirmación de lectura” y “solicitar una confirmación de entrega”.
 - En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.
3. El **tiempo de respuesta a las PQRSFD** en trámite o que se radique durante la vigencia de la emergencia sanitaria, salvo norma especial, deberá resolverse dentro de los **treinta (30) días hábiles siguientes** a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Subgerencia encargada de generar respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado anteriormente expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Atentamente,



WILDER WILER ECHAVARRÍA ARANGO
Gerente General



V.B. SERGIO ALEJANDRO MAZO BOHORQUEZ
Secretario General

Proyectó/ Luis García
Profesional C

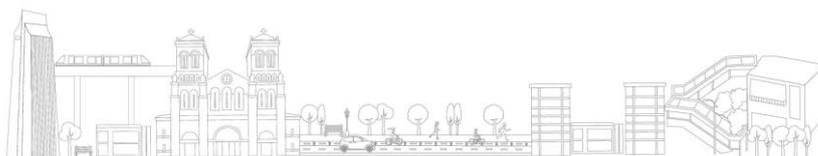


Carrera 49 N° 44-94 Parque San Antonio
Medellín - Colombia
Línea única de atención: (+57 - 4) 576 7630
institucional.edu@edu.gov.co

   **@EDUMedellín / www.edu.gov.co**



SC 15081



Alcaldía de Medellín