

19 OCT 2020

CIRCULAR INTERNA No. 11

PARA: COORDINADORES, SERVIDORES, CONTRATISTAS Y COLABORADORES DE LOS EQUIPOS TERRITORIALES

DE: DIRECCIÓN DE SUSTITUCION DE CULTIVOS ILÍCITOS.

ASUNTO: GESTIÓN PQRS

Apreciados Todos

Con la finalidad de propiciar una adecuada gestión de las PQRS dirigidas a Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos, se solicita cumplir los siguientes pasos:

1. Una vez identificado que se trata de una PQRS, el coordinador territorial o quien el mismo designe para dicho fin, deberá proceder enviando de forma inmediata copia de la solicitud a uno de los siguientes correos: EnlaceCiudadano@renovacionterritorio.gov.co o correspondencia@renovacionterritorio.gov.co
2. El correo deberá incluir las siguientes precisiones:

Asunto: Para radicar

Cuerpo del correo: Para reasignar a la DSCI. Ingresar por el aplicativo CMS (Nexura).

Esta aclaración es importante, debido a que los correos a los que se envían las solicitudes, reciben PQRS de todos los grupos de trabajo de la ART y se debe garantizar que sean asignados a esta Dirección.

3. Toda PQRS que se remita deberá ser enviada en archivo pdf individual, es decir un archivo pdf por cada solicitud presentada; esto con la finalidad de garantizar que a cada petición se le pueda asignar un número de radicado que permita hacer seguimiento de su trámite.
4. Para las PQRS en las que el beneficiario informe dirección de notificación, se procederá con el envío de la misma a dicha dirección. Los casos que no cuenten con información de contacto, se remiten a los correos de los coordinadores territoriales para que los equipos en territorio se encarguen de realizar la respectiva notificación. Para dichos fines deberán hacer uso de los formatos remitidos por el área jurídica y tener en cuenta el instructivo de notificaciones.
5. En los casos en que se presenten notificaciones provenientes de instancias judiciales, se insta a los profesionales en territorio a contestar a las respectivas autoridades, informando que la representación

judicial de la DSCI está en cabeza de la oficina jurídica de la Agencia de Renovación del Territorio y que por ende, para que se surta la notificación en debida forma, deberá remitirse al correo notificacion@renovacionterritorio.gov.co

Agradeciendo su atención,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. Londoño Acosta', written in a cursive style.

HERNANDO LONDOÑO ACOSTA.

Director Técnico de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito.

Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos-PNIS.

Agencia de Renovación del Territorio.

Proyectó: Karina Reyes

Revisó: Paula Neira

Aprobó: Jairo Cabrera