

De: Patricia Idárraga Angel [mailto:pati@utp.edu.co]
Enviado el: miércoles, 31 de mayo de 2023 8:17 a. m.
Para: Patricia Idárraga Angel <pati@utp.edu.co>
Asunto: RIESGO: NO DAR RESPUESTA OPORTUNA A PQRS
Importancia: Alta

Buenos días.

Le informamos que, dentro del Control y Seguimiento Institucional, se cuenta con el **MAPA DE RIESGOS**, el cual describe como **Riesgo 1:** *“Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley, por parte de los funcionarios responsables del manejo de las PQRS en cada unidad organizacional de la Institución, por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que se reciben por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general”.*

Las consecuencias de materializar este riesgo son: **Falta disciplinaria, Insatisfacción por parte del ciudadano y Pérdida de imagen de la institución.**

Para tal fin, existen los siguientes **controles**:

- ✚ Generación de alertas por correo electrónico y visuales en el aplicativo PQRS a los responsables de cada unidad organizacional, con respecto al estados de las PQRS pendientes por responder.
- ✚ Socialización del Sistema PQRS y de la normatividad aplicable a la institución.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo desde 2022 del porcentaje de PQRS respondidos fuera de los tiempos establecidos en la ley:

Año	2020 *	2021 **	2022	2023 (a 30 mayo)
PQRS recibidos	498	1633	846	314
PQRS respondidos fuera de los términos de ley	0	3	2	5
% Riesgo	0,00%	0,18%	0,24%	1,59%

* Para la vigencia 2020, solo se manejaba indicadores de quejas y reclamos.

** Para la vigencia 2021, se tuvieron en cuenta todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.

A partir de 2022, los indicadores se manejan con los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidas.

RECORDEMOS:

- El **conteo de días una vez recibido el PQRS**, se realiza a partir del día hábil siguiente a la recepción del mismo. *No se tienen en cuenta los días festivos, ni fin de semana.*

- Derechos de petición en interés particular, Derechos de petición en interés general, Quejas, Reclamos y Sugerencias, **15 días.**
- Derechos petición de información o documentos, **10 días.**
- Derechos petición de consulta, **30 días.**

- Resolución de Rectoría 5551 de 2017, **Artículo 14 - Acciones y sanciones por falta de respuesta a las peticiones:** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Parágrafo: La Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de Control Interno Disciplinario los casos conocidos en los cuales **el funcionario responsable no haya dado respuesta de manera oportuna y correcta a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos.** La Oficina de Control Interno Disciplinario **iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.**

- Es necesario que las dependencias que han **respondido fuera de los términos de ley**, en esta vigencia, envíen a Control Interno la justificación de la no respuesta oportuna de los PQRS, como una de las responsabilidades establecidas de las unidades organizacionales.

Cordial saludo.



Tnlga. PATRICIA IDÁRRAGA ANGEL

Técnico Administrativo

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Línea quejas y reclamos: 3137211, opción 2

Línea gratuita: 01-8000-966781

quejasyreclamos@utp.edu.co

<https://pqrs.utp.edu.co>