

# RESPONSABILIDADES UNIDADES ORGANIZACIONALES

# SISTEMA PQRS



# ► Función y responsabilidades

Las unidades organizacionales que tienen acceso al Sistema PQRS tienen la **FUNCIÓN** de brindar respuestas oportunas, coherentes con lo solicitado y, siempre que sea posible, de fácil comprensión a los PQRS presentados por los usuarios.

## RESPONSABILIDADES



## ▶ 5. REMITIR A CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

**Remitir a Control Interno Disciplinario las quejas recibidas contra funcionarios de la dependencia:**

Evaluar la gravedad de los hechos reportados por el usuario y, de acuerdo con las normativas que definen las faltas disciplinarias (Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, que expide el Código General Disciplinario), determinar la necesidad de iniciar una investigación preliminar para posteriormente remitirla a Control Interno Disciplinario.

**Es importante que la respuesta que se dé al usuario**, sea coherente con lo solicitado por el usuario y concisa, y en ella se expliquen las razones o aclaraciones del porqué se presentó la situación, la justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.

## ▶ 6. IMPLEMENTAR ACCIONES

**Implementar acciones** que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

Analizar las quejas recurrentes para detectar posibles acciones mejora y correctivas que contribuyan a optimizar la calidad del servicio.

**Se podrán implementar acciones, cuando se considere pertinente o en caso de:**

- a. PQRS donde el asunto es reiterativo.
  
- a. Prestación de mal servicio o este no haya sido oportuno.
  
- a. Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios.

## ▶ 7. INFORMAR A CONTROL INTERNO

**Informar a Control Interno**, cuando un PQRS no se responda dentro de los plazos legales establecidos. En la comunicación deben explicar las razones detrás de la demora en la respuesta, junto con las medidas correctivas que la dependencia adoptará para prevenir situaciones similares en el futuro. Asimismo, se debe enviar una copia de la respuesta proporcionada al usuario.

**RR 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.