



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CIRCULAR No. 003 DE 2023

PARA: TODAS LAS DEPENDENCIAS
DE: SECRETARIA GENERAL (E)
ASUNTO: RESPUESTA EN TÉRMINOS PQRSFD Y RADICACIÓN ORFEO

Respetados colaboradores:

En consideración a las disposiciones contenidas en la GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD Código: EFPGS-01 Versión: 9 publicada en el sistema SIAC, en lo concerniente a los tiempos de respuesta de las PQRSFD, a saber:

(...)

6. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES¹

· De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015² los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, son:

*“Salvo norma legal especial **y so pena de sanción disciplinaria**, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la respuesta de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada; por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *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 (30) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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. (Subrayas fuera del texto)*

(...)

Por lo anteriormente expuesto, esta Secretaría exhorta a las distintas dependencias, a cumplir cabalmente con los términos establecidos en la Ley, los reglamentos y la guía metodológica, como quiera que la omisión, negligencia, falta de respuesta, así como las respuestas emitidas fuera de

¹ GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD / Pag 10

² Ley 1755 de 2015 - <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>



ÉTICA, SERVICIO Y SABER





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CIRCULAR No. 003 DE 2023

términos, son violatorias del derecho fundamental consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, aunado a que, la incursión en la omisión de alguno de estos deberes está tipificado como falta disciplinaria, hecho que también está enmarcado dentro de la precitada Guía Metodológica así:

(...)

Falta disciplinaria. 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, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario siempre que la conducta sea típica, ilícita en términos sustanciales y concurra el elemento de la culpabilidad.³

(...)

Así las cosas, resaltamos que las disposiciones enunciadas son de obligatorio cumplimiento y que la administración está comprometida con la adecuada atención de las PQRSFD, motivo por el cual, dará traslado al Área Disciplinaria de las conductas anteriormente descritas para lo de su competencia.

Por otra parte, recordamos que todas las PQRSFD que sean recibidas de manera física o en formato digital en los diferentes correos electrónicos de la Universidad, deben ser remitidas al correo electrónico correspondencia@unicolmayor.edu.co, ello con el objeto de formalizar su radicación y asegurar su trazabilidad, pues se tiene conocimiento de respuestas emitidas respecto de PQRSFD que no fueron radicadas formalmente en el sistema de gestión ORFEO, generando de esta manera, una dificultad en el seguimiento al proceso correspondiente.

Finalmente, es indispensable indicar que toda respuesta dada a las PQRSFD recibidas a través del sistema SIAC, deberá ser cargadas en el módulo Gestión de PQRSFD accediendo con el usuario y contraseña asignada por parte de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad; allí deberán gestionar la respuesta en **“+ agregar seguimiento”** y cambiar el estado a **“solucionado”** anexando el documento y/o evidencia de la respuesta.

Sin otro particular.

Cordialmente,

SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA

Elaboró: Hedy Andrés Laverde Castillo – Profesional Especializado - Secretaría General

Revisó: Giovanni Giraldo González – Supernumerario - Secretaría General

³ GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD / Pag 9



ÉTICA, SERVICIO Y SABER

