



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS



FUNCIÓNES

Responsabilidades



Sistema PQRS



Función: Dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sean oportunos, coherentes con lo solicitado y en lo posible de fácil comprensión.

Responsabilidades

Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

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

Determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario, si es necesario comunicar a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Quejas contra funcionarios

Ingresar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben directamente en la dependencia



Sistema PQRS



Responsabilidades

Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

Llegarán notificaciones al correo electrónico relacionadas con solicitudes nuevas, solicitudes trasladadas a su dependencia o aquellas que están próximas a vencerse.

Sin embargo, se sugiere revisar diariamente el aplicativo PQRS, para estar atentos de las novedades que se registran en cada dependencia.





Sistema PQRS



Responsabilidades

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

Analizar las no conformidades repetitivas por quejas y establecer acciones correctivas que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

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

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





Sistema PQRS



Responsabilidades

Determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario, si es necesario comunicar a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Quejas contra funcionarios

Es importante que la respuesta 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.***





Sistema PQRS



Responsabilidades

Ingresar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben directamente en la dependencia

Datos que se solicitan al usuario:

Nombres y apellidos completos

Tipo de identificación

Número de Identificación

Correo electrónico

País, Departamento, Ciudad

Dirección

Teléfono

Por qué medio requiere la respuesta

Para registrar un PQRS nuevo recibido a través de correo electrónico, de manera presencial, por teléfono o por oficio radicado y recibido por el aplicativo de Comunicaciones, debe ingresar en *“Crear derecho de petición”* o *“Crear PQR”* y anotar en el formulario todos los datos del usuario.



Sistema PQRS



Responsabilidades

*Los oficios relacionados con Derechos de Petición que reciba su dependencia a través del aplicativo de comunicaciones, **se tienen que registrar** en el aplicativo PQRS, diligenciando los datos del usuario y en el espacio de mensaje anotar # de radicado del oficio recibido, con el fin de informar a Gestión de Documentos para que no quede con doble radicado y afecte los indicadores y anexar dicho oficio.*





Sistema PQRS



Responsabilidades



Las dependencias tienen el deber de recibir un PQRS, aunque no les competa el tema, solicitar todos los datos al usuario y registrar en el aplicativo, indicando para que dependencia va dirigido el PQRS.



Responsabilidades



cambios
importantes

De acuerdo al primer informe solicitado a los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera relacionado con los PQRS atendidos por otros medios desde el comienzo del nuevo Sistema PQRS a diciembre 2021, se recibió únicamente el 25% de reportes, lo que dificulta contar con indicadores confiables, de manera que la Nota relacionada con el registro de este tipo de solicitudes cambió.





Sistema PQRS



Responsabilidades

Los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera, ya no deben reportar al correo quejasyreclamos@utp.edu.co, las solicitudes presentadas en el semestre.



Para tener
en cuenta

PQRS que debe registrar en el aplicativo PQRS:

- Solicitudes que sean de impacto institucional.
- Que impliquen vulnerabilidad en los derechos de los usuarios.

PQRS resueltas al correo electrónico del usuario:

- Tiempos establecidos por la ley.
- La coherencia y oportunidad de la respuesta.



Sistema PQRS



Responsabilidades

Importante!

Los responsables de las áreas administrativas y académicas, los coordinadores de proyectos especiales y demás personal que no tengan usuario en el Sistema PQRS, tendrán como responsabilidad brindar la información o los documentos necesarios a la dependencia, en caso de que esta sea requerida para atender un derecho de petición, queja o reclamo que se presente.



Sistema PQRS



Responsabilidades



Cuando el jefe, decano o director de la dependencia salga a disfrutar de **vacaciones reconocidas mediante acto administrativo** y deje a una persona encargada del puesto de trabajo (encargo reconocido mediante acto administrativo), se debe informar esta novedad al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co, con el fin de cambiar el nombre del responsable en el aplicativo PQRS. Lo anterior también aplica para las vacaciones de mitad de año de los docentes.



Responsabilidades



Si no tiene reemplazo en su ausencia, debe dejar resueltos todos los PQRS antes de salir a disfrutar el descanso, si al momento de responder el PQRS no tiene la información suficiente, debe escribir al correo del peticionario indicando que se le dará trámite una vez se reintegre de su período de vacaciones y este correo hará parte de la trazabilidad de la solicitud.

Si un PQRS llega en periodo de vacaciones, este debe ser resuelto cuando el docente regrese de vacaciones.



DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN Y QUEJAS ANÓNIMAS

Denuncias por corrupción anónimas, a través del aplicativo PQRS, existe una opción para que el usuario pueda elegir si desea hacer la denuncia anónima

Quejas anónimas, el usuario o la dependencia que reciba una queja anónima, debe enviarla al correo electrónico controldisciplinario@utp.edu.co.