



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# SISTEMA PQRS

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y  
FINANCIERA

SECRETARIA GENERAL

22 de noviembre de 2022



# CONTENIDO

- Normatividad interna y externa.
- ¿Quiénes pueden presentar peticiones?
- Formas de presentar PQRS ante la Universidad.
- Quejas y denuncias por corrupción anónimas.
- Acciones cuando se reciben PQRS.
- Tiempo para responder los PQRS.
- Cuando no es posible dar respuesta a un PQRS.
- Derechos de petición.
- Cambios.
- Notas importantes.

# Normatividad externa

## **Ley 1474 de 2011**

Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.

## **Ley 1755 de 2015**

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de los contencioso administrativo.

# Normatividad externa

## Constitución política de 1991

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Sentencia T 508 de 2007

Permite a los interesados elevar peticiones a las autoridades administrativas

Asegura una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado, imponiendo de este modo, una obligación a cargo de la administración

# Normatividad interna

## Resoluciones de Rectoría 5551 de 2017 y 5485 de 2019

Por medio de las cuales se reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.

## Resolución de Rectoría 5008 de 2021

Por medio de la cual se actualiza el **SISTEMA PQRS** en la Universidad Tecnológica y se dictan otras disposiciones.



# ¿Quiénes pueden presentar peticiones ante la Universidad?

Todas las personas pueden presentar peticiones respetuosas ante la Universidad, inclusive los menores de edad (Artículo 2, parágrafo 1 y 2, Resolución 5551 de 2017)

A través del SISTEMA PQRS, la comunidad universitaria y la ciudadanía en general pueden presentar **derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción.**



# ¿Cuáles son las formas de presentar PQRS ante la Universidad?

**VERBAL:** presencial o por teléfono.

**ESCRITA:** correo físico, correo postal, o correos electrónicos con dominio @utp.edu.co.

**SITIO WEB PQRS:** definido por la Universidad.

# Quejas y denuncias por corrupción anónimas

## Queja anónima

Los usuarios pueden manifestar **quejas anónimas** a través del correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) o a través del teléfono 3137211 y Línea Gratuita 01-8000-966781, opción 2.

### **Tener en cuenta que:**

- ✓ La queja será registrada en el aplicativo PQRS a la dependencia involucrada para responder dentro de los términos de ley y tomar acciones correctivas.
- ✓ La queja contra colaboradores, será enviada a Control Interno Disciplinario, donde evalúan si existe mérito para iniciar proceso disciplinario.



# Quejas y denuncias por corrupción anónimas

## Denuncia por corrupción anónima

Los usuarios pueden manifestar **denuncias por corrupción anónimas** a través del aplicativo web, correo electrónico [denunciascorrupción@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupción@utp.edu.co) o a través del teléfono 3137211 y Línea Gratuita 01-8000-966781, opción 3.

### Tener en cuenta que:

- ✓ La Universidad ha establecido protocolos de protección de la identidad del denunciante, garantizando la no divulgación de la información y el derecho a denunciar.
- ✓ El usuario debe proporcionar un correo electrónico válido para garantizar que reciba las notificaciones sobre el estado de su solicitud.

## Acciones PQRS nuevos

**RRTRR**

**Recibir**

**Radicar**

**Trasladar**

**Reclasificar**

**Responder**



# ¿Qué tiempo hay para responder los PQRS?

Derecho petición de información o documentos



Derecho petición de Consulta

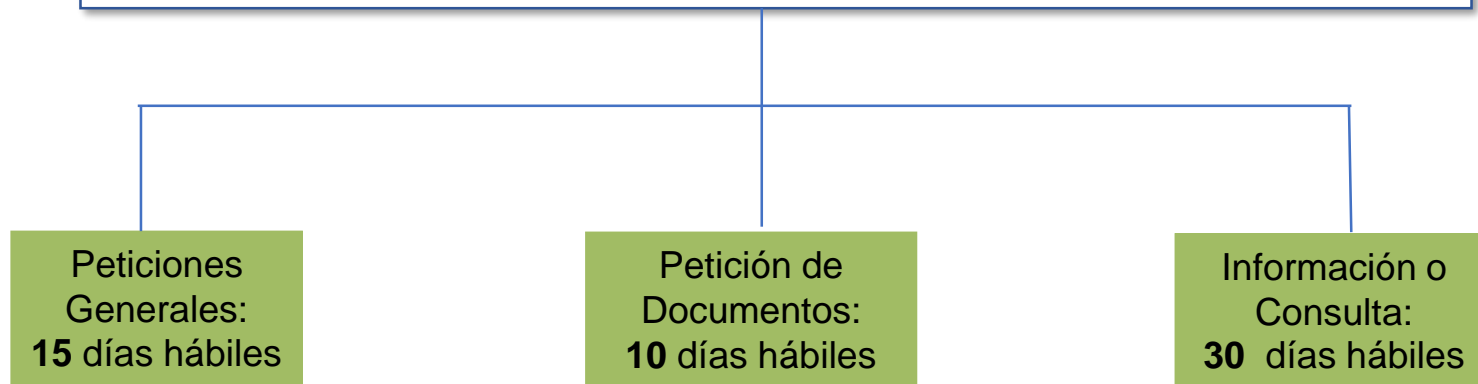


Derechos de petición en interés particular y general, quejas, reclamos y sugerencias



# Cuando NO es posible dar respuesta a un PQRS dentro del plazo previsto

Se debe informar al correo electrónico del usuario con copia al correo [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) , antes del vencimiento del término indicando los motivos, y el tiempo en que se dará respuesta, que **NO** puede ser superior al doble inicialmente previsto, es decir:



# Derechos de petición - definiciones

## Derecho de petición de información o documentos

Es el derecho que tiene toda persona de solicitar el acceso a información, para el conocimiento de una actuación o un acto concreto. El término para brindar respuesta es de 10 días hábiles siguientes a su recepción

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, ya no se podrá negar la entrega de los documentos.

Como consecuencia las copias de los documentos o información se deberán entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

# Derechos de petición - definiciones

## Derecho de petición en interés general

Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos. El término para brindar respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción

El derecho de petición en interés general, será de carácter público.

Menú: Derechos de petición publicados.

# Derechos de petición - definiciones

## Derecho de petición en interés particular

Es el derecho que tiene toda persona para realizar peticiones o solicitudes a las autoridades administrativas, solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio. El término para brindar respuesta es de 15 días hábiles siguientes a su recepción.

## Derecho de petición de consulta

Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas en relación con las materias a su cargo. El término para brindar respuesta es de 30 días hábiles siguientes a su recepción.

# Derechos de petición - respuestas

La respuesta debe dar una solución completa y de fondo al derecho de petición, debe ser efectiva, conducir a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado.

## Características

### **Petición incompleta:**

No podrá ser rechazada la petición por estar incompleta o mal fundamentada.

### **Principio de eficacia:**

Cuando con la petición no se adjunten los documentos e informaciones requeridas por la ley. Se deberá indicar al peticionario por constancia escrita los requisitos y documentos faltantes.

### **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:**

podrá rechazar una petición irrespetuosa, que no sea claro su objeto o que corresponda a una petición reiterativa que ya fue resuelta; en este último caso le remitirá la respuesta ya dada.

### **Desistimiento del derecho de petición:**

El peticionario podrá abandonar la solicitud presentada mediante el derecho de petición, ya sea de manera expresa o tácita.



# Derechos de petición

## DEVOLUCION DE PETICIONES

Se podrá devolver un derecho de petición solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, se devuelve al peticionario con el fin de que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

## RESPUESTA CONJUNTA A MULTIPLES DERECHOS DE PETICIÓN

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Universidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten

# Derechos de petición

## Desistimiento: Tácito - Expreso

### DESISTIMIENTO TÁCITO

Si transcurre un mes calendario en que el peticionario no brinda respuesta a la solicitud de información, el sistema realizará de manera automática solicitud de resolución para el desistimiento tácito.

El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

*En este caso, hay una opción en el aplicativo para solicitar a SG decretar el desistimiento y el archivo, mediante acto administrativo motivado de Rectoría.*

# Derechos de petición

## Desistimiento: Tácito - Expreso

### DESISTIMIENTO EXPRESO

La Universidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá la resolución motivada

Se presenta con los interesados manifiesten la voluntad de abandonar en cualquier momento su petición. Sin embargo, el peticionario que recurre al desistimiento expreso podrá nuevamente presentar la solicitud con el lleno de los requisitos legales.

# Derechos de petición

## Información y Documentos Reservados

Solo tendrán carácter de reservado la información y los documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, en especial: Los que involucren **derechos a la privacidad e intimidad de las personas**, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás **registros de personal** que obren en los archivos de la Universidad, así como las historias clínicas, los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público, los amparados por el secreto profesional.

**Únicamente podrá entregarse información de carácter reservada al titular de la información, a sus apoderados o a personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.**

Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

Si la persona interesada insiste: La Secretaría General lo remitirá de manera oficial al Tribunal o al Juez Administrativo, (artículos 26 y 27 de la Ley 1755 de 2015) quien decide en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición.



# Derechos de petición

## Información y Documentos Reservados

La Universidad podrá rechazar una petición que pretenda datos confidenciales o información reservada, en este caso, hay una opción en el aplicativo para solicitar a SG para elaborar acto administrativo de Rectoría para información reservada o información clasificada, el cual se le deberá notificarse al peticionario.

**Resolución para información reservada:** artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

**Resolución para información clasificada:** artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

## Atención prioritaria de peticiones

Reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

# Cambios

- ❖ Adicionar marco constitucional.
- ❖ Actualizar funciones y responsabilidades.
- ❖ Aclarar manejo de quejas anónimas.
- ❖ Adicionar la forma de acceder al aplicativo.
- ❖ Actualizar las notificaciones.
- ❖ Adicionar la opción de consultar las denuncias por corrupción.



# Recuerde...

## Ingreso al aplicativo PQRS

Para gestionar los PQRS, debe ingresar a <https://pqrs.utp.edu.co>, y dar clic en “Administrar” o por el Sistema de información, en: “General” y después en “Gestión de PQRS”.

## PQRS recibidos por otros medios

Se debe registrar los PQRS en el aplicativo, en la opción **“Crear derecho de petición”** cuando deba registrar un derecho de petición o en la opción **“Crear PQR”**, cuando deba registrar una queja, reclamo o sugerencia, *con todos los datos del usuario*.

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.





## Recuerde...

### Quejas contra funcionarios

Cuando se presenten quejas contra funcionarios de la dependencia, determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario y con base en las normas que establecen las faltas disciplinarias, si es necesario abrir una investigación preliminar, con el fin de enviarlas a Control Interno Disciplinario.

### PQRS vencidos \*\*

Control Interno solicita la justificación, la cual debe ser enviada a [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) y [controlinterno02@utp.edu.co](mailto:controlinterno02@utp.edu.co) y una vez recibida, desde la Vicerrectoría Administrativa y Financiera se enviará a Control Interno Disciplinario, informando sobre los PQRS resueltos por fuera de los términos de ley para lo requerido desde la competencia de dicha dependencia.

# Recuerde...

Reportar PQRS	
Consultar Solicitud	▼
Derechos de petición publicados	
Ayuda	
Informe	
Administrar	
Sistema PQRS	

## Sistema PQRS

El Sistema de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, permite a la ciudadanía en general realizar solicitudes, contando con mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta satisfactoria, en los términos requeridos.

Señor Usuario, antes de realizar su solicitud lo invitamos a consultar:

- **Manual de Usuario.**
- **Preguntas Frecuentes** más realizadas a: Admisiones, Registro y Control Académico, ILEX, Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.
- Otras inquietudes en: **¿A dónde me dirijo si...?**

Si no encontró el asunto de su requerimiento le solicitamos escoger una de las siguientes opciones, diligenciar el formulario con datos verídicos con el fin de dar respuesta a su solicitud.

Cobro fotocopias - derechos de petición.

**i** Tenga en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados.

**Información:** Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRS a este se le debe asignar un número de radicado por parte de GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Por lo tanto si aún no ve pendientes en el listado, ingrese nuevamente más tarde.

**⚠** Tenga en cuenta que al ser un Derecho de petición en interés general, este será de carácter público.

## Por último...



Los términos para responder los PQRS **se suspenden** a partir del 17 de diciembre de 2022 y hasta el 9 de enero de 2023.

Por tanto, los términos para dar respuesta a los PQRS que se reciban en este periodo, comenzarán el 10 de enero de 2023, cuando la UTP retoma labores.



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# GRACIAS

**ANA MILENA RIVAS RESTREPO**

Profesional

[anamilo@utp.edu.co](mailto:anamilo@utp.edu.co)

[secgral@utp.edu.co](mailto:secgral@utp.edu.co)

**PATRICIA IDÁRRAGA ANGEL**

Técnico

[pati@utp.edu.co](mailto:pati@utp.edu.co)

[quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)



Universidad Tecnológica  
de Pereira

Te invitamos a formar parte de un mundo de inagotables experiencias  
en la construcción de nuestra marca UTP.

**¡Vívela, constrúyela!**

