

# SISTEMA PQRS

12 de septiembre de 2023

# Contenido

- Normatividad vigente
- Función y responsabilidades
- Formulación PQRS
- Aplicativo PQRS
- Tiempos de respuesta
- Quejas y denuncias por corrupción anónimas
- Particularidades derechos de petición
- Respuesta al usuario



República de Colombia  
**CONSTITUCIÓN  
POLÍTICA  
1991**

**ESTATUTO  
ANTICORRUPCIÓN**

Ley 190 de 1995

LEY 1952 DE 2019  
**CÓDIGO GENERAL  
DISCIPLINARIO**

LEY 962 DE JULIO 8 DE 2005  
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y  
PROCEDIMIENTOS

ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN  
**LEY 1474 DE 2011**

LEY 1755 DE 2015  
**DERECHO DE PETICIÓN**

**Transparencia**  
Ley 1712

Código de  
**Procedimiento  
Administrativo**  
y de lo  
**Contencioso  
Administrativo**

Ley 1437 de 2011



## NORMATIVIDAD INTERNA



Reglamentación del ejercicio del  
derecho de petición en la UTP  
RR 5551 de 2017

Actualización del Sistema PQRS  
en la UTP  
RR 5008 de 2021

Plan de Atención al Ciudadano y  
Transparencia Organizacional  
(PACTO)

Mapa de riesgos institucional 2023 -  
Control y Seguimiento Institucional

Procedimiento para  
toma de acciones  
(SIG)

Auditorias internas  
y externas

Transparencia y Acceso  
a la Información pública  
(ITA)

# Función y responsabilidades

Las unidades organizacionales tienen como **función** dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sea oportuna, coherentes con lo solicitado, y en lo posible de fácil comprensión y dentro de los términos establecidos por la ley, para lo cual tendrán las siguientes **responsabilidades**:

**1**

Revisar el sitio web de PQRS y las alertas que llegan a los correos electrónicos.

**2**

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

**3**

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

**4**

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

**5**

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

**6**

Enviar a Control Interno, la justificación de la no respuesta oportuna de los PQRS.

## Formulación de PQRS

La comunidad universitaria y la ciudadanía en general, pueden presentar **Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción**, que se relacionen con el cumplimiento de la Misión Institucional, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, a través de los siguientes medios:

- **Verbal** (presencial o teléfono).
- **Escrita** (correo físico, correo postal, o correos electrónicos con dominio @utp.edu.co definidos por la institución).
- **Sitio web PQRS** definido por la Universidad.



# Aplicativo PQRS



Registro  
PQRS

Cuando se reciben PQRS directamente en la dependencia a través de **correo electrónico, de manera presencial, por teléfono o por oficio.**

## ¿Qué debo hacer?

**1. Dar clic** en “*Crear derecho de petición*”, si va ingresar un derecho de petición o “*Crear PQR*”, si va ingresar una queja, reclamo o sugerencia.

**2. Diligenciar:**

- ✓ Todos los datos del usuario, el Asunto y el Mensaje (*# de radicado del oficio recibido*).
- ✓ Fecha en que recibió el PQRS
- ✓ Dependencia relacionada con el tema.
- ✓ Tipo de DP o en el caso de QRS.
- ✓ Medio respuesta (electrónico o físico)
- ✓ Medio de solicitud (telefónico, electrónico, presencial)

**3. Anexar** documentos o imágenes, si es del caso.

**4. Enviar**



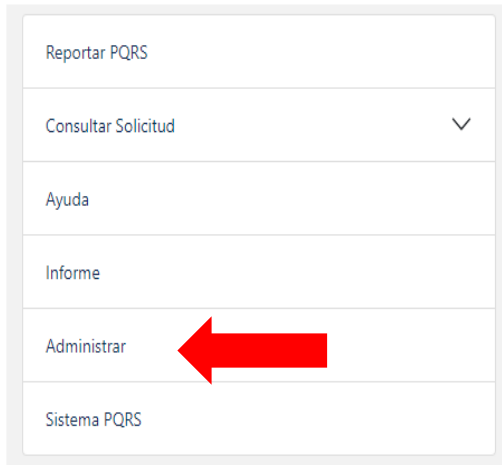
Recuerde que para **habilitar la respuesta de cualquier PQRS** a este se le debe asignar un número de radicado por parte de Gestión de Documentos. Si no aparece en pendientes, ingrese nuevamente más tarde.



# Aplicativo PQRS

## Gestión de PQRS

Inicio PQRS



### Sistema PQRS

El Sistema PQRS permite a la ciudadanía y a la comunidad Universitaria en general manifestar **derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción** con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional y contando con mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta satisfactoria, en los términos requeridos.


Señor Usuario, antes de formular su PQRS, tenga en cuenta la siguiente información, la cual lo puede orientar en la resolución de sus inquietudes y solicitudes.

- **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...?**
- **Derechos de Petición de Interés General:** en este enlace encontrará todos los derechos de petición de interés general manifestados por otros usuarios. Estos son de carácter público, con llevan a una resolución de fondo, que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.

Con el propósito de dar claridad sobre el manejo de los PQRS, puede consultar:

- **Manual de Usuario.**
- **Resolución de Rectoría relacionada con el valor para la expedición de copias de documentos.**

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.

 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.







# Aplicativo PQRS

## Gestión de PQRS



Inicio | Accesibilidad | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | PQRS | Correo | RSS

Escritorio Listar pendientes Crear derecho petición Crear PQR Administración general ▼ Histórico Cerrar sesión

PQRS

Inicio

Escritorio

**Información:** Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRSDP 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.

### NOMBRE DE DEPENDENCIA

- Derechos de Petición - Pendientes (No. de casos)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (No. de casos)
- Aclaraciones petitionario (No. de casos)



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Aplicativo PQRS



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

[Inicio](#) | [Accesibilidad](#) | [Mapa del Sitio](#) | [Atención al Ciudadano](#) | [PQRS](#) | [Correo](#) | [RSS](#)



PQRS

[Escritorio](#) | [Listar pendientes](#) | [Crear derecho petición](#) | [Crear PQR](#) | [Administración general](#) ▼ | [Histórico](#) | [Cerrar sesión](#)

[Inicio](#) » [Pendientes administrar](#)

Solicitudes pendientes por administrar



## Derecho de petición en interés general

Recibido: 2021-07-21 - Identificador: DP-106-2021 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15

## Derecho de petición de información o documentos

Recibido: 2021-06-30 - Identificador: DP-98-2021 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 11

## Derecho de petición de consulta

Recibido: 2021-06-25 - Identificador: DP-75-2021 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 4

# Aplicativo PQRS

## Gestión de PQRS

### Acciones:

Usted puede ingresar a cada PQRS dando clic para efectuar las siguientes acciones:

1. **Responder** (PQRS).
2. **Trasladar** (PQRS).
3. **Reclasificar** (PQRS).
4. **Solicitar información** (DP).
5. **Solicitar resolución** (DP).



Los PQRS recibidos después de las 6:00 p.m. del día viernes, **serán radicados al día hábil siguiente** y los días para inicio de conteo de término para responder será al otro día de radicado.

# Tiempos de respuesta

Derecho de petición en interés particular  
Derecho de petición en interés general  
Quejas, Reclamos y Sugerencias  
**15 días hábiles siguientes a su recepción**

Derecho petición de información o documentos  
**10 días hábiles siguientes a su recepción**

Derecho petición de consulta  
**30 días hábiles siguientes a su recepción**

Denuncias por corrupción  
que generen apertura de un proceso disciplinario,  
tendrán como duración el tiempo estipulado según la Ley 1952 de 2019



# Notificaciones

## Gestión de PQRS

Puede consultar el documento *Anexo Notificaciones recibidas por las dependencias*:

1. **Formulación.**
2. **Radicación.**
3. **Traslados.**
4. **Reclasificación.**
5. **Respuesta.**
6. **Copia respuesta enviada por otra dependencia.**
7. **Recordatorio para responder.**
8. **Respuesta cuando se responde a una Solicitud de Información.**
9. **Desistimientos.**
10. **Diligenciamiento de encuesta de satisfacción.**





# Quejas y denuncias por corrupción anónimas

## Denuncias por corrupción anónimas

A través del aplicativo, existe una opción de marcar si desea hacer la denuncia anónima, el usuario solo debe diligenciar el asunto de su denuncia, el comentario y el correo electrónico, o al correo electrónico [denunciascorrupción@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupción@utp.edu.co)



# Quejas y denuncias por corrupción anónimas

## Quejas anónimas

Registrar en el aplicativo la queja y en los datos de usuario con nombre y apellido “Anónimo”, en las otras opciones anotar N.A. y en correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).

La queja será enviada al correo electrónico de Control Interno Disciplinario para decidir si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados y evaluar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra los colaboradores involucrados en quejas anónimas.

Se debe tener en cuenta que las quejas anónimas no se radican en Gestión de Documentos.



# Particularidades derechos de petición

**Resolución por desistimiento tácito:** se presenta cuando habiendo sido informado el usuario, 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.

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.

**Resolución por información reservada:** se presenta cuando la información puede ocasionar un daño a intereses públicos.

**Resolución por información clasificada:** se presenta cuando la información pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado.



# Particularidades derechos de petición

**Desistimiento expreso:** El usuario podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Solicitud de información:** Esta opción solo aplica cuando se deba solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición, permitiendo que al usuario se habilite un formulario para el envío de la información.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas (RR 5551, art. 10):** La Universidad podrá rechazar una petición que no sea respetuosa, que no sea claro su objeto o que corresponda a una petición reiterativa que ya fue resuelta, caso en el cual, se podrá remitir al peticionario copia de las respuestas anteriores.

**Tiempos de respuesta a un derecho de petición de información o documentos (RR 5551, art. 3, Parágrafo 1):** Si no se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, ya no se podrá negar la entrega de los documentos requeridos, y como consecuencia las copias de los documentos o información se deberán entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

## Respuesta al usuario



La respuesta que se proporcione debe ser eficaz y que incluya información relevante acerca de la solicitud y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.

Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva queja o reclamo, verifique que la **respuesta sea adecuada**, oportuna y acorde con lo solicitado.

# GRACIAS



**Universidad Tecnológica  
de Pereira**

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

**¡Vívela, constrúyela!**

*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 Administrativo*

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