



NOVEDADES DEL SISTEMA PQRS

Es importante tener en cuenta que hemos realizado unos ajustes en el **MANUAL DEL USUARIO DE PQRS**, el cual puede consultar ingresando [aquí](#)

Se realizaron las siguientes actualizaciones:

- En generalidades, se adicionó el ítem "Documentos internos".
- Texto "Autorización y tratamiento de los datos personales".
- Nota para los Derechos de petición en interés general en el sitio web.
- Ingreso a través de la App "UTP Móvil" para presentar PQRS.

En este documento, también puede encontrar: los diferentes medios para presentar sus PQRS, el paso a paso para radicar sus solicitudes y la manera de hacerles seguimiento.

DOCUMENTOS INTERNOS.

- **Procedimiento Administración del Sistema PQRS:** El cual tiene como objetivo administrar efectivamente el Sistema Institucional de PQRS.

Sistema PQRS: El Sistema PQRS se establece con el fin de atender los **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN** de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.

- **Instructivo para la atención de PQRS:** Con el propósito de dar claridad sobre el manejo de los PQRS se cuenta con un instructivo, como herramienta que facilita a las dependencias la atención de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción de los usuarios de manera efectiva.

Anexo Notificaciones: Compendio de notificaciones recibidas por las dependencias en la gestión de los PQRS.

- **Manual de Usuario:** Con el propósito de dar claridad sobre el manejo de los PQRS, se cuenta con un manual, como herramienta que facilita a sus usuarios la presentación de PQRS.

Anexo Notificaciones: Compendio de notificaciones recibidas por el usuario en la gestión de sus PQRS.

Los anteriores documentos están publicados en los siguientes enlaces:

- <https://pqrs.utp.edu.co/visualizar/ayuda>
- <https://www2.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/sistema-pqrs.html>



GESTIÓN DE PQRS.

Medios para presentar PQRS.

Le recordamos que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, pueden presentar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, a través de los siguientes medios:

1. **VERBAL (PRESENCIAL O TELÉFONO).**
2. **ESCRITO (CORREO FÍSICO, CORREO POSTAL, O CORREOS ELECTRÓNICOS CON DOMINIO @UTP.EDU.CO DEFINIDOS POR LA UNIVERSIDAD).**
3. **SITIO WEB PQRS DEFINIDO POR LA UNIVERSIDAD.**

1. VERBAL.

Usted puede presentar PQRS de manera presencial o por teléfono.

PRESENCIAL:

- **PQRS** ante cualquier dependencia de la Universidad, las cuales puede consultar en <https://universidad.utp.edu.co/campus/>.
- **Derechos de petición** en la ventanilla única de la oficina de Gestión de Documentos, Cafetería Central (Galpón), Oficina 011.
- **Quejas, reclamos y sugerencias** en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Edificio 1, Bloque A, Piso 3, Oficina 1A-310.
- **Denuncias por corrupción** en Control Interno Disciplinario, Edificio 1, Bloque A, Piso 1, Oficina 1A-101.

VÍA TELEFÓNICA:

- **PQRS** en cualquier teléfono de la Universidad Tecnológica de Pereira, los cuales puede consultar en <https://media.utp.edu.co/paginaprincipal/documentos/directorio-UTP.pdf>.
- A través de las líneas 3137211 y 01-8000-966781 (gratuita), donde los usuarios pueden:
 - Solicitar información en general, en la **opción 1** (*la llamada es recibida por el conmutador de la Universidad*).



- Presentar **quejas y reclamos**, en la **opción 2** (la llamada es recibida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera).
- Presentar **denuncias por corrupción**, en la **opción 3** (la llamada es recibida por Control Interno Disciplinario).

El horario de atención presencial y telefónica, es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

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.

2. ESCRITO.

Usted puede enviar PQRS al correo físico, correo postal, o a los correos electrónicos con dominio @utp.edu.co definidos por la institución.

CORREO FÍSICO O CORREO POSTAL:

- **PQRS** a través de un oficio enviado a alguna de las siguientes opciones, (cuando se recibe en la UTP se radica en Gestión de Documentos): Dirección: Carrera 27 #10-02 Barrio Álamos, Pereira Risaralda; Correo postal: AA: 97; Código postal: 660003

CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONALES:

- **PQRS** a través de cualquier correo electrónicos institucional.
- **Derechos de petición** al correo electrónico lazos@utp.edu.co.
- **Quejas, reclamos y sugerencias** al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co.
- **Denuncias por corrupción** al correo electrónico denunciascorrupción@utp.edu.co.

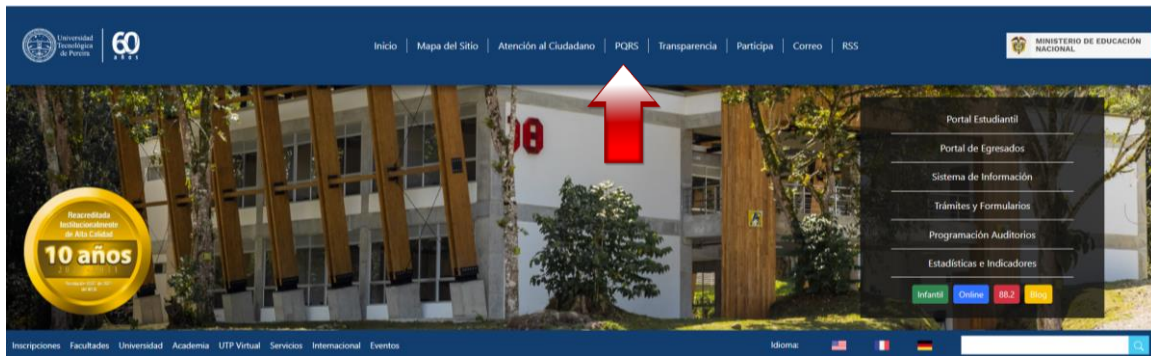
3. SITIO WEB PQRS.

Usted puede presentar **PQRS** a través del sitio web.

- Ingresando a la página web de la Universidad Tecnológica de Pereira: <https://www.utp.edu.co/> y ubicar en el menú superior "PQRS".



Universidad
Tecnológica
de Pereira

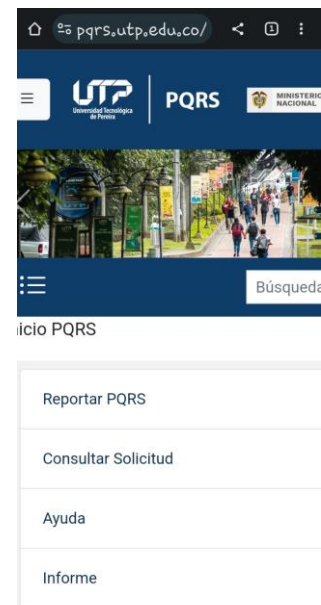
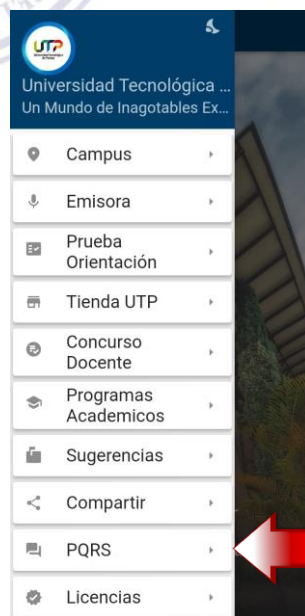


- Ingresando directamente en el sitio web: <https://pqrs.utp.edu.co>.



Inicio PQRS

- Y desde su celular, a través de la App “UTP Móvil”, dando clic en el menú superior y ubicar “PQRS”, y será enviado al sitio web: <https://pqrs.utp.edu.co>, donde puede presentar sus PQRS.





Al ingresar en el Sitio web, encontrará la siguiente información:

PASO A PASO PARA PRESENTAR PQRS POR EL SITIO WEB.



Para presentar un **derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia**.



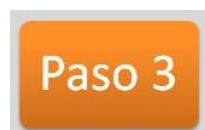
ESCOGER una de las siguientes opciones, según su requerimiento y dar clic en “continuar”:

- Sugerencia
- Queja
- Reclamo
- Derecho de petición en interés particular
- Derecho de petición en interés general
- Derecho de petición de información o documentos
- Derecho de petición de consulta



DILIGENCIAR el formulario con todos los datos personales solicitados, en este paso también debe:

- Indicar a que dependencia envía su solicitud.
- Indicar porque medio desea que se le envíe la respuesta: “Electrónico” o “Físico”.
- Anexar los archivos que requiera.
- Marcar casilla de “Recaptcha”.
- Indicar si acepta la política sobre el manejo y usos de datos personales, al dar clic en [Consúltela aquí](#)



ENVIAR su solicitud, en este paso el sistema le mostrará la siguiente información, según el caso registrado:



- Su Derecho de petición queja, reclamo o sugerencia se ha registrado exitosamente.

Tenga en cuenta que, los **DERECHOS DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL**, son de carácter público. Por tanto, no debe anotar sus datos personales en el mensaje que va a enviar, ya que este quedará publicado en el Sitio web PQRS. Solo se publica el asunto y la respuesta que se le brinde.

Para presentar una **denuncia por corrupción**.

Paso 1

ESCOGER la siguiente opción y dar clic en “continuar”:

Denuncia por corrupción

Paso 2

INDICAR si desea hacer la denuncia anónima. Si marca esta opción, solo debe diligenciar el asunto de su denuncia, el comentario y el correo electrónico.

De lo contrario, debe **DILIGENCIAR** el formulario con todos los datos personales solicitados, en este paso también debe:

- Anexar un archivo si lo requiere.
- Marcar casilla de “Recaptcha”.
- Indicar si acepta la política sobre el manejo y usos de datos personales, al dar clic en [Consúltela aquí](#).

La Universidad ha establecido protocolos de protección de la identidad del denunciante, garantizando la no divulgación de la información y el derecho a denunciar.

Le sugerimos cerciorarse de proporcionar un **correo electrónico válido** para garantizar que reciba las notificaciones sobre el estado de su solicitud.

Paso 3

ENVIAR su solicitud, en este paso el sistema le mostrará la siguiente información:



Para el caso de denuncia anónima:

- Su denuncia por corrupción ha sido registrada con éxito Código de verificación: XXXXXX (código de 30 caracteres). Recuerde guardar este código para realizar seguimiento de su denuncia.

Para el caso de denuncia no anónima:

- Su denuncia por corrupción ha sido registrada con éxito.

Al presentar un PQRS debe aceptar la política sobre el manejo y usos de datos personales que se indica de la siguiente manera:

AUTORIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad Universidad Tecnológica de Pereira. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. Lo anterior en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, los datos incluidos y recolectados a través de este formulario serán custodiados y utilizados exclusivamente para el cumplimiento de la misión institucional.

En la opción “Consultar Solicitud” de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta.

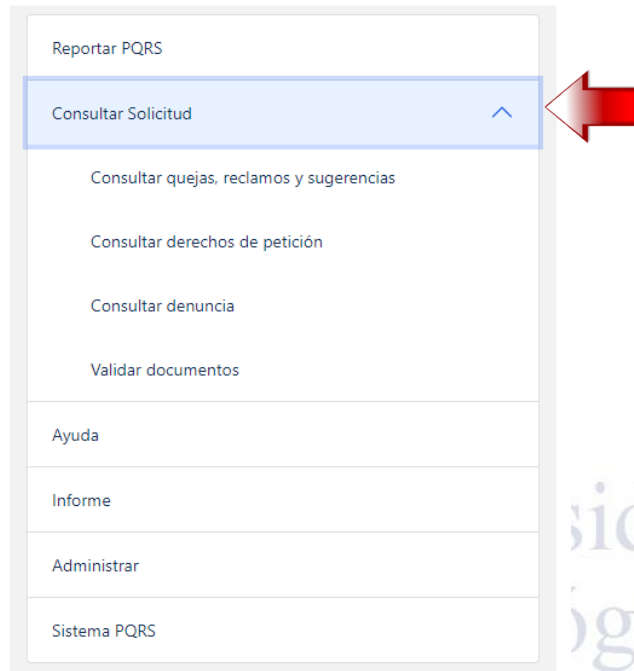
En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, podrá enviar copia del respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación Ver sitio web Procuraduría General de la Nación.

Los términos que aplican para la presentación de quejas o denuncias anónimas y las condiciones para aceptarlas son las establecidas en la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005



CONSULTA DE PQRS.

Usted puede consultar el estado de su derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por corrupción, desde el sitio web de PQRS en el menú **“CONSULTAR SOLICITUD”**, así:



PARA CONSULTAR QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

A través de este enlace puede verificar si la solicitud no ha sido resuelta, fue trasladada o tuvo una respuesta.

Ingrese su identificación y el código de verificación que le llegó al momento de presentar su QRS.

Consulta PQRS

Por favor digite su número de identificación y el código suministrado para consultar el estado de su PQRS

*Identificación

*Codigo verificacion

Consultar



PARA CONSULTAR DERECHOS DE PETICIÓN.

A través de este enlace puede consultar el estado de su derecho de petición, puede verificar si el derecho de petición no ha sido resuelto, fue trasladado o tuvo una respuesta.

Ingrese el usuario y la contraseña que le llegó al momento de presentar su DP.

Formulario de consulta para derecho de petición.

UTPA
Universidad Tecnológica
de Pereira
Solo usuarios autorizados
pueden acceder al sistema

Usuario
Ingrese el nombre

Contraseña
Ingrese la contraseña

Ingresar

PARA CONSULTAR DENUNCIA POR CORRUPCIÓN.

A través de este enlace puede consultar el proceso de su denuncia por corrupción.

Ingrese el código de verificación que le llegó al momento de presentar su DC o el código que salió al momento de presentar su DC anónima.

Consulta Denuncia

Por favor ingrese el código de verificación suministrado para consultar el estado de su Denuncia

*Codigo verificacion

Consultar

PARA VALIDAR DOCUMENTOS.

A través de este enlace puede validar la autenticidad de los documentos que le sean entregados.



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Ingrese el consecutivo y el código que le llegó al momento de presentar su DP.

Autenticidad De Documentos Entregados Al Peticionario

Por favor, ingrese el consecutivo y número de verificación para corroborar la autenticidad de los documentos entregado al petionario

Consecutivo:

Ingrese el número **consecutivo** enviado como respuesta a su correo.

Código:

Ingrese el **código de verificación** enviado como respuesta a su correo.

Verificar



Universidad
Tecnológica
de Pereira