



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# SISTEMA PQRS

## Inducción Líderes nuevos

### VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

7 de marzo de 2023



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Sistema PQRS

# Generalidades



# Sistema PQRS

## Ley 1474 de 2011

Según la **Ley 1474 de 2011, artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

## Resolución de Rectoría 5008 de 2021

- Según la **RR 5008 de 2021**, se actualiza el **SISTEMA PQRS**, el cual es administrado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, 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.

## Medios para formular PQRS

La comunidad universitaria y la ciudadanía en general, pueden formular **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**, a través de los siguientes medios:

### Vía telefónica



### Presencial



### Por escrito



### Sitio web



### Correos electrónicos





## Resolución de Rectoría 5551 de 2017

Según **RR 5551 de 2017**, se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la universidad.

**Competencia para dar respuesta, ARTÍCULO 11** (*modificado con RR 5485 de 2019*): Son competentes para emitir respuestas o conceptos, respecto de los derechos de petición, el **Rector, los Vicerrectores, la Secretaria General, los Decanos, los Directores de los Programas Académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamentos** (*áreas descritas en el Acuerdo 14 de 2014, por medio del cual se aprueba la reforma integral de la Estructura Organizacional de la Universidad*).



## Resolución de Rectoría 5551 de 2017

### **Acciones y sanciones por falta de respuesta a las peticiones: ARTÍCULO 14:**

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**PARÁGRAFO:** La Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de Control Interno Disciplinario los casos conocidos en los cuales **el funcionario responsable no haya dado respuesta de manera oportuna y correcta a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos**. La Oficina de Control Interno Disciplinario **iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación**.



# Sistema PQRS

## Colaborador de apoyo

El jefe encargado de cada unidad organizacional designará un colaborador de apoyo para la gestión de los PQRS, con vinculación planta, transitorio u ocasional, sin embargo, para el caso de los Programas Académicos, contarán como apoyo, con el auxiliar adscrito (*si no tiene ninguna de las modalidades anteriormente mencionadas, no tendrá apoyo*).

## Áreas sin usuario en el aplicativo PQRS

Los responsables de las áreas administrativas y académicas, los coordinadores de proyectos especiales y demás personal que no tengan usuario en el aplicativo PQRS, tendrán como responsabilidad brindar la información o los documentos necesarios en caso de que esta sea requerida para atender una solicitud de un usuario.



## Términos para dar respuesta

Derecho petición de  
información o  
documentos



Derecho petición de  
Consulta



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







Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Sistema PQRS

## Función y

## 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.

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

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

### Quejas contra funcionarios

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



# Sistema PQRS



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

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

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.

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.



# Sistema PQRS

Los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera, reciben un alto número de solicitudes a través de correos electrónicos de la dependencia, de manera presencial y telefónica, por tal motivo, **se deja a discrecionalidad de la dependencia**, determinar cuáles solicitudes se registran en el aplicativo PQRS.

- ✓ Registrar las solicitudes que sean de impacto institucional.
- ✓ Que impliquen vulnerabilidad en los derechos de los usuarios.
- ✓ Si no registra las solicitudes, debe también, tener en cuenta los tiempos establecidos por la ley para su respuesta.



# Sistema PQRS

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

Importante!

*Para los oficios que se reciben por el aplicativo de comunicaciones, relacionados con derechos de petición, **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.*

*Puede dar traslado del DP por el aplicativo de comunicaciones a otra dependencia, siempre y cuando lo registre primero en el aplicativo PQRS.*



# Sistema PQRS

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

## Quejas contra funcionarios

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

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.***



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Sistema PQRS Aplicativo



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Ingreso aplicativo PQRS

Universidad Tecnológica de Pereira

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

La educación es de todos Mineducación

- Portal Estudiantil
- Portal de Egresados
- Sistema de Información
- Trámites y Formularios
- Programación Auditorios
- Estadísticas e Indicadores

Infantil Online 88.2 Blog

Inscripciones | Facultades | Universidad | Academia | UTP Virtual | Servicios | Internacional | Eventos | Idioma:

Grupo	Módulos
Docentes	
General	
	Gestión de PQRS
	Inventario
	Notificaciones
	Propuesta de Actualización del Reglamento Estudiantil
	Solicitudes WEB
	Solicitudes al Almacén General
	Solicitudes de Mantenimiento
Gestión de Documentos	
Java	
Recurso Humano	
Sistema Financiero	
Sistema de Encuestas	
Vicerrectoría Académica	
Vicerrectoría de Investigaciones Innovación v Extensión	

Universidad Tecnológica de Pereira

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

Usuario

Contraseña

Ingresar

# Aplicativo PQRS



Inicio PQRS

Reportar PQRS
Consultar 
Derechos de petición publicados
Ayuda
Informe
Administrar 
Sistema PQRS
Cerrar sesión

## 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.

 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

## Sugerencias, Quejas y Reclamos

- Sugerencia:** Manifestación o idea que se ofrece con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de un servicio.
- Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que considera inadecuada en la prestación de un servicio por parte de uno o varios servidores públicos.
- Reclamo:** Manera de exigir, reivindicar o demandar una solución a la Universidad para que corrija la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.

El tiempo establecido para responder a estos requerimientos es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

También puede enviar sus Sugerencias, Quejas y Reclamos al correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).

Continuar

## Derechos de petición

- 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 que para brindar respuesta es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Derecho de petición de información o documentos:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación o un acto concreto y determinado por parte de éstas. El término para brindar respuesta es de diez (10) 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, consulta en relación con las materias a su cargo. El término para brindar respuesta es de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Derecho 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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Continuar

## Denuncias por corrupción

- Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la Universidad de una conducta posiblemente irregular de un servidor público que corresponda al uso indebido del poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Universidad para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

También puede enviar sus Denuncias por Corrupción al correo electrónico [denunciacorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@utp.edu.co).

Continuar

Usuario

Ingrese el nombre de usu

Contraseña

Ingrese la contraseña

Ingresar

# “Administrar”



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

Inicio

## Escritorio

**Información:** Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRS DP 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 (1)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (0)
- Aclaraciones peticionario (0)



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

## 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: 3



## Derecho de petición de consulta

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



## Queja

Recibido: 2021-07-20 - Identificador: PQRS-251-2021 - Asunto: Servicio al usuario - Días hábiles disponibles: 15

## Reclamo

Recibido: 2021-06-01 - Identificador: PQRS-158-2021 - Asunto: Robo - Días hábiles vencidos: 9













La información sobre el estado se encuentra representada por los siguientes caracteres, que están ubicados en la parte inferior:

Información del estado de las solicitudes pendientes por responder:

-  Pendiente por responder
-  Próximo a vencer
-  Vencido
-  Tiempo de respuesta suspendido por solicitud de información en espera
-  Respuesta a solicitud de información por parte del peticionario
-  Solicitud con traslado interno



## Pendiente por responder

Color azul aparecerán todos los PQRS que la dependencia tenga pendiente por responder dentro de los términos de ley, se visualizan los días hábiles disponibles para dar respuesta.




## Próximo a vencer

Color amarillo, aparecerán todos los PQRS que están próximos a vencerse, se visualizan los días hábiles disponibles para dar respuesta.

## Vencido

Color rosado, aparecerán todos los PQRS que la dependencia tenga sin responder y que ya superaron el tiempo establecido por ley para dar respuesta, se visualizan los días hábiles vencidos.



-  **Tiempo de respuesta suspendido por solicitud de información en espera**, figura que aparece en la parte derecha de los derechos de petición, aplica cuando se le solicita al usuario aclarar lo que esta pidiendo, a través de una "Solicitud de Información", los días hábiles de respuesta se congelan por un mes o hasta que el peticionario brinde respuesta.
-  **Respuesta a solicitud de información por parte del peticionario**, figura que aparece en la parte derecha de los derechos de petición, aplica cuando el usuario ha respondido la solicitud de información realizada por la dependencia.
-  **Solicitud con traslado interno**, figura que aparece en la parte derecha de los PQRS, aplica cuando la solicitud ya viene trasladada desde otra dependencia.





Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

\*Fecha recepción

\*Dependencia

-- Seleccione una opción --



Tipo derecho petición

-- Seleccione una opción --

Tipo QRS

-- Seleccione una opción --

\*Medio respuesta

-- Seleccione una opción --

\*Medio solicitud

-- Seleccione una opción --

Deseo que mi asunto y comentario sean públicos

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Adjuntar otro archivo

Enviar



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

**Histórico**

Cerrar sesión

Filtros

Asunto



Filtrar

Restablecer

Fecha de Recepción

Fecha inicial

dd/mm/aaaa



Fecha final

dd/mm/aaaa



Filtros avanzados

Respuesta



Peticionario Correo Electronico



PQR



Tipo de Usuario



Tipo Medio Respuesta



Vigencia



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

## Solicitudes pendientes por administrar

### Derecho de petición de información o documentos ( 10 días hábiles )

Recibido: 2022-05-11 - Identificador: DP-127-2022 - Asunto: Contratación - Días hábiles disponibles: 5



Información del estado de las solicitudes pendientes por responder:

● Pendiente por responder

● Próximo a vencer

● Vencido

|| Tiempo de respuesta suspendido por solicitud de información en espera

✉ Respuesta a solicitud de información por parte del peticionario

↶ Solicitud con traslado interno

Atrás





# TRÁMITE RESPUESTA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Responder

Trasladar

Solicitar reclasificación

\* Número de oficio

01

Por medio de este formulario ingrese la respuesta de la Sugerencia. Una vez se responda la Sugerencia ésta dejará de aparecer en la lista de pendientes.

\*Mensaje

B I U abc x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> | : : | ↵ ↻ ☰ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

Adjuntar otro archivo

Si requiere enviar copia de esta respuesta para trámite interno de la Universidad, por favor seleccione la(s) dependencia(s) a la(s) cual(es) requiere remitir copia:

**Nota:** Tenga en cuenta que la siguiente opción no representa un medio para trasladar la solicitud, pues sólo permite enviar copia de la respuesta a una o más dependencias.

Email

Enviar

# TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Responder Trasladar Solicitar información Solicitar resolución rectoría

Por medio de este formulario ingrese la respuesta al derecho de petición. Una vez se responda el derecho de petición éste dejará de aparecer en la lista de pendientes.

\* Número de oficio

01

-

-

\*Mensaje

B I U abc x<sub>1</sub> x<sub>2</sub> | | | | | | | | | | | | | | | | Fuente HTML

¿Publicar respuesta?

Archivo

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Adjuntar otro archivo

Si requiere enviar copia de esta respuesta para tramite interno de la universidad, por favor seleccione la(s) dependencia(s) a la(s) cual(es) requiere remitir copia:

Email

Enviar



## TRÁMITE RESPUESTA

Enviar



### Responder - PQRS

**Respuesta creada exitosamente**, y esta es enviada al usuario a través del correo electrónico registrado y desde Gestión de Documentos el oficio es enviado a la dirección del mismo, cuando el usuario escogió la opción de su respuesta en físico.

### Trasladar - PQRS

**PQRS trasladado exitosamente a NOMBRE DE LA DEPENDENCIA** (*nombre de la dependencia a la que se trasladó la solicitud*).

*Si al recibir trasladado el PQRS no corresponde a su dependencia, debe solicitar a través del correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) para que se haga el traslado internamente, indicando el motivo del traslado.*

### Solicitar reclasificación - QRS

**Solicitud Reclasificación enviada exitosamente** y le llegará a Control Interno, para aprobar o no la reclasificación.



# TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

## Solicitar información (DP)

Se puede solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición o adjuntar recibos de pago, permitiendo que al usuario se le habilite un formulario para el envío de la información.

Cuando se escoge esta opción, le llegará la solicitud al usuario a través del correo electrónico registrado, y desde Gestión de Documentos el oficio es enviado a la dirección del mismo.

## Solicitar resolución (DP)

Se puede solicitar a Secretaria General la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar los derechos de petición por desistimiento tácito o solicitudes de información de carácter reservado o clasificado.



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

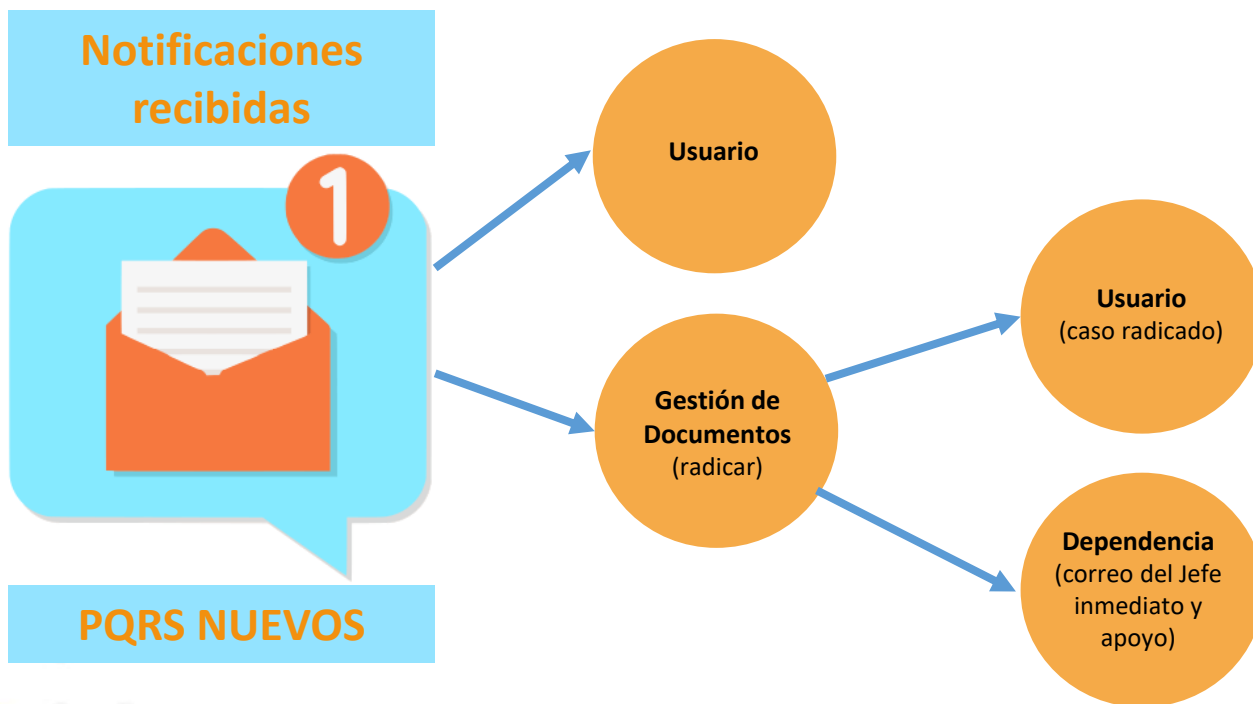
Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Sistema PQRS

## Notificaciones

## recibidas

# Sistema PQRS



## PQRS RADICADOS

Cuando Gestión de Documentos radica el PQRS, aparece en el aplicativo de la dependencia.

# Sistema PQRS

## Notificaciones recibidas



Antes del  
vencimiento, 3  
notificaciones  
(5, 1, 0 días)

PQRS vencidos

Todos los  
días hasta  
que  
respondan

## RECORDATORIO PARA RESPONDER

## PQRS VENCIDOS

**Control Interno** solicitará a la dependencia la justificación de no haber dado respuesta al usuario en los términos establecidos por la ley.

Control Interno informará a **Control Interno Disciplinario** con el fin de que se evalúe si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra los colaboradores, que sean presuntamente responsables por la demora en la respuesta de PQRS.



# Sistema PQRS



**RECLASIFICAR**

Cuando considere (ejemplos) que una queja es un reclamo, o un reclamo es una sugerencia, o una sugerencia es una queja...



# Sistema PQRS



**TRASLADAR**

Si el PQRS no le compete a su dependencia, puede trasladarlo a otra e indicar el motivo del traslado, debe tener en cuenta que este solo se puede hacer dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo de la solicitud.



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

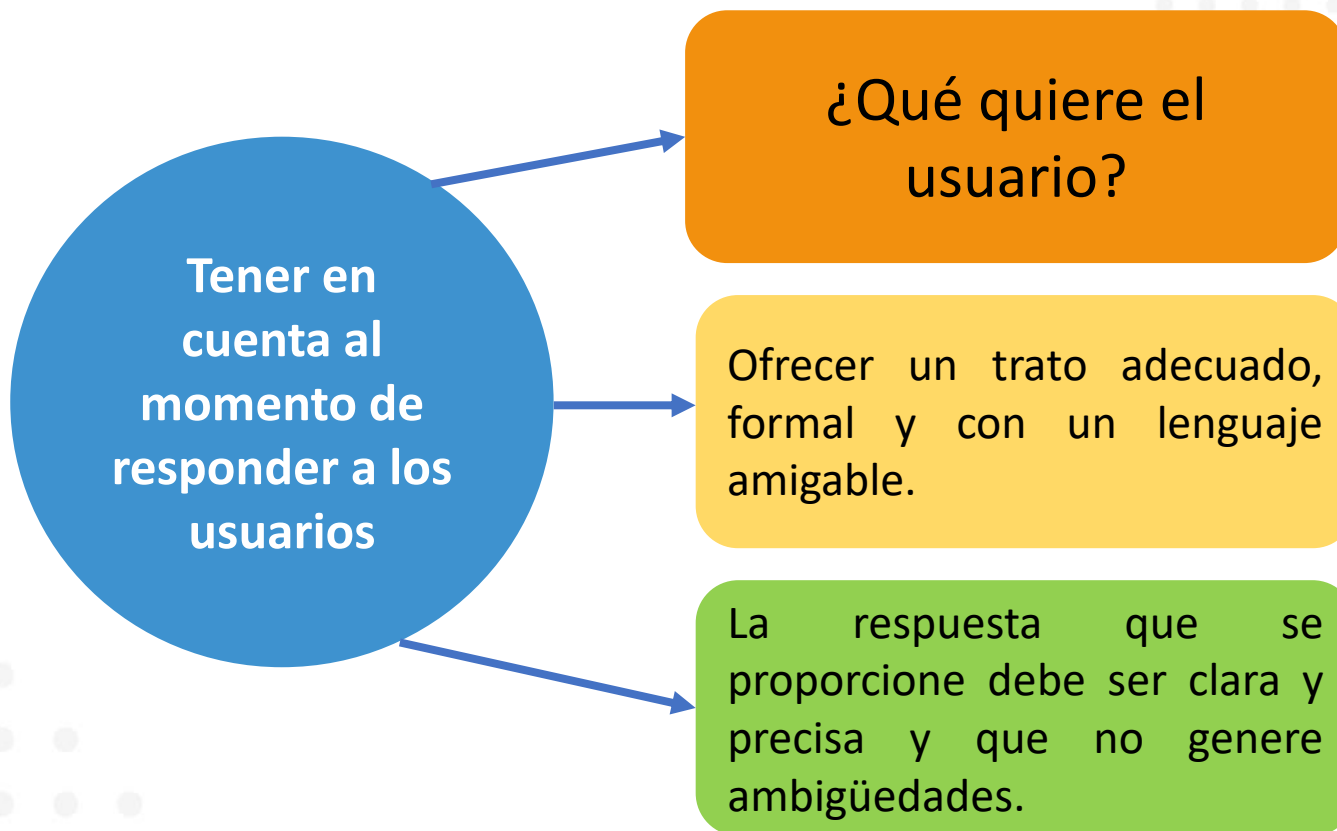
Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera

# Sistema PQRS

## Respuesta a

## usuarios

# Sistema PQRS



# Sistema PQRS

Tener en  
cuenta al  
momento de  
responder a los  
usuarios

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 y que corresponda a expectativas realistas.

# Sistema PQRS

**Tener en  
cuenta al  
momento de  
responder a los  
usuarios**

Garantizar un servicio con calidad por medio de un trato cordial, amable, resolutivo y eficaz.

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.

Ser coherente, no generar expectativas, ya que una mala respuesta puede generar una nueva solicitud.



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!