



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

FUNCIONABILIDAD APLICATIVO PQRS

**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA
Y SECRETARIA GENERAL**

22 de julio de 2021



RECORDEMOS...

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.

La Universidad Tecnológica de Pereira establece 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.



RECORDEMOS...

Resolución de Rectoría 5551 de 2017

De acuerdo a la **RR 5551 de 2017** en su artículo 11 (*modificado con RR 5485 de 2019*), **Competencia para dar respuesta:** 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*).



RECORDEMOS...

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.



RECORDEMOS...

Definiciones PQRS

DERECHO DE PETICIÓN (DP): Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares que cumplan funciones públicas y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Existen 4 clases de derechos de petición:

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.

Derecho 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.



RECORDEMOS...

Definiciones PQRS

Derecho 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.

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.

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.



RECORDEMOS...

Definiciones PQRS

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.

DENUNCIA POR CORRUPCIÓN (DC): 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.



RECORDEMOS...

Términos para dar respuesta

Derechos de petición en interés particular y general, quejas y reclamos:
15 días hábiles siguientes a su recepción.

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

Derecho de petición de consulta:
30 días hábiles siguientes a su recepción.

Según el Ministerio de Justicia en su **Decreto 491 de 2020**, artículo 5, se amplían los términos para atender las PQRS mientras dure la emergencia sanitaria.

Derechos de petición en interés particular, en interés general, de información o documentos, quejas y reclamos: **20 días hábiles** siguientes a su recepción.

Derecho de petición de consulta: **35 días hábiles** siguientes a su recepción.

RECORDEMOS...

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 su 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.



Responsabilidades

Los **Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera**, reciben en cada inicio de semestre académico un alto número de solicitudes, por tal motivo, se deja a discrecionalidad de la dependencia, determinar cuáles solicitudes se registran en el aplicativo PQRS y cuales son respondidas a través del correo electrónico del usuario.

Registradas en el aplicativo PQRS, tener en cuenta:

- Registrar las solicitudes que sean de impacto institucional.
- Que impliquen vulnerabilidad en los derechos de los usuarios.
- Procurar las garantías constitucionales de los usuarios.

Resueltas al correo electrónico del usuario, tener en cuenta:

- Los tiempos establecidos por la ley.
- La coherencia y oportunidad de la respuesta, la cual se debe guardar como evidencia que demuestre la trazabilidad.

Enviar cada semestre al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co los siguientes indicadores:

- Número de solicitudes recibidas.
- Tipo de usuario.
- Número de solicitudes que se respondieron dentro de los términos establecidos.



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

APLICATIVO PQRS (sitio web)

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:

60 años Universidad Tecnológica de Pereira

APLICATIVO PQRS (sitio web)

Inicio PQRS

Reportar PQRS

Consultar 

Quejas, reclamos y
sugerencias publicadas

Derechos de petición
publicados

Ayuda al usuario

Informes

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](#) y [Video Tutorial](#).
- [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, diligenciarlo con datos verídicos con el fin de dar respuesta a su solicitud.

Tenga en cuenta que con solo formular una 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.

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS:

DERECHOS DE PETICIÓN:

DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN:



APLICATIVO PQRS (sitio web)

UTP
Universidad Tecnológica
de Pereira

Solo usuarios autorizados
pueden acceder al sistema

Usuario
Ingresar el nombre de usu

Contraseña
Ingresar la contraseña

Ingresar

UTP Universidad Tecnológica de Pereira

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

REPUBLICA DE COLOMBIA

PQRS

Escritorio / Pendientes administrar / Crear derechos de petición / Crear QRS / Histórico / Cerrar sesión

Inicio

Escritorio

NOMBRE DE DEPENDENCIA

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



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

APLICATIVO PQRS (sitio web)



The screenshot shows the top navigation bar of the PQRS application. It includes the UTP logo, the university name, and a menu with links: Inicio | Accesibilidad | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | PQRS | Correo | RSS. On the right, there is the Colombian coat of arms and the text 'PQRS'. Below the navigation bar is a dark blue banner with the text: 'Escritorio / Pendientes administrar / Crear derechos de petición / Crear QRS / Histórico / Cerrar sesión'. Underneath, a breadcrumb trail reads 'Inicio » Pendientes administrar'. A light gray box contains the text '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: 3



Derecho de petición de consulta

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



APLICATIVO PQRS (sitio web)

[Inicio](#) » Pendientes administrar

Solicitudes pendientes por administrar

Derecho de petición en interés particular

Recibido: 2021-07-15 - Identificador: DP-154-2021 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 7



Sugerencia

Recibido: 2021-07-20 - Identificador: PQRS-253-2021 - Asunto: Admisiones - Días hábiles disponibles: 9



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: Matrícula Financiera - Días hábiles vencidos: 9



APLICATIVO PQRS (sitio web)

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

APLICATIVO PQRS (sitio web)

-  **Pendiente por responder**, en color gris 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**, en color amarillo, aparecerán todos los PQRS que están próximos a vencerse, se visualizan los días hábiles disponibles para dar respuesta.
-  **Vencido**, en 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.

APLICATIVO PQRS (sitio web)

-  **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.



APLICATIVO PQRS (sitio web)

Escritorio / Pendientes administrar / Crear derechos de petición / Crear QRS / 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



APLICATIVO PQRS (sitio web)

Escritorio / Pendientes administrar / Crear derechos de petición / Crear QRS / Histórico / Cerrar sesión

Filtros ▾

Asunto	<input type="text"/>	⊖
Fecha de Recepción	Fecha inicial	⊖
	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	📅
	Fecha final	
	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	📅
Respuesta	<input type="text"/>	⊖
Peticionario Correo Electronico	<input type="text"/>	⊖
PQR	<input type="text"/>	⊖
Tipo de Usuario	<input type="text"/>	⊖
Tipo Medio Respuesta	<input type="text"/>	⊖
Vigencia	<input type="text"/>	⊖

Filtrar Restablecer

Filtros avanzados



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

APLICATIVO PQRS (sitio web)



Universidad
Tecnológica
de Pereira

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



PQRS

[Escritorio](#) / [Pendientes administrar](#) / [Crear derechos de petición](#) / [Crear QRS](#) / [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



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 x₂ x² |   |           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 x₂ x²  Fuente HTML

¿Publicar respuesta?

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

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

Responder -PQRS

Al dar clic en enviar, aparecerá: **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

Al dar clic en enviar, aparecerá: **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 para que se haga el traslado internamente, indicando el motivo del traslado.

Solicitar reclasificación -QRS

Al dar clic en enviar, aparecerá: **Solicitud Reclasificación enviada exitosamente** y le llegará a Control Interno, para aprobar o no la reclasificación.



TRÁMITE RESPUESTA

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.



TRÁMITE RESPUESTA

Tipos de resolución (DP)

Resolución para información reservada:

Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución para información clasificada:

Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

TRÁMITE RESPUESTA

Tipos de resolución (DP)

Resolución para desistimiento tácito:

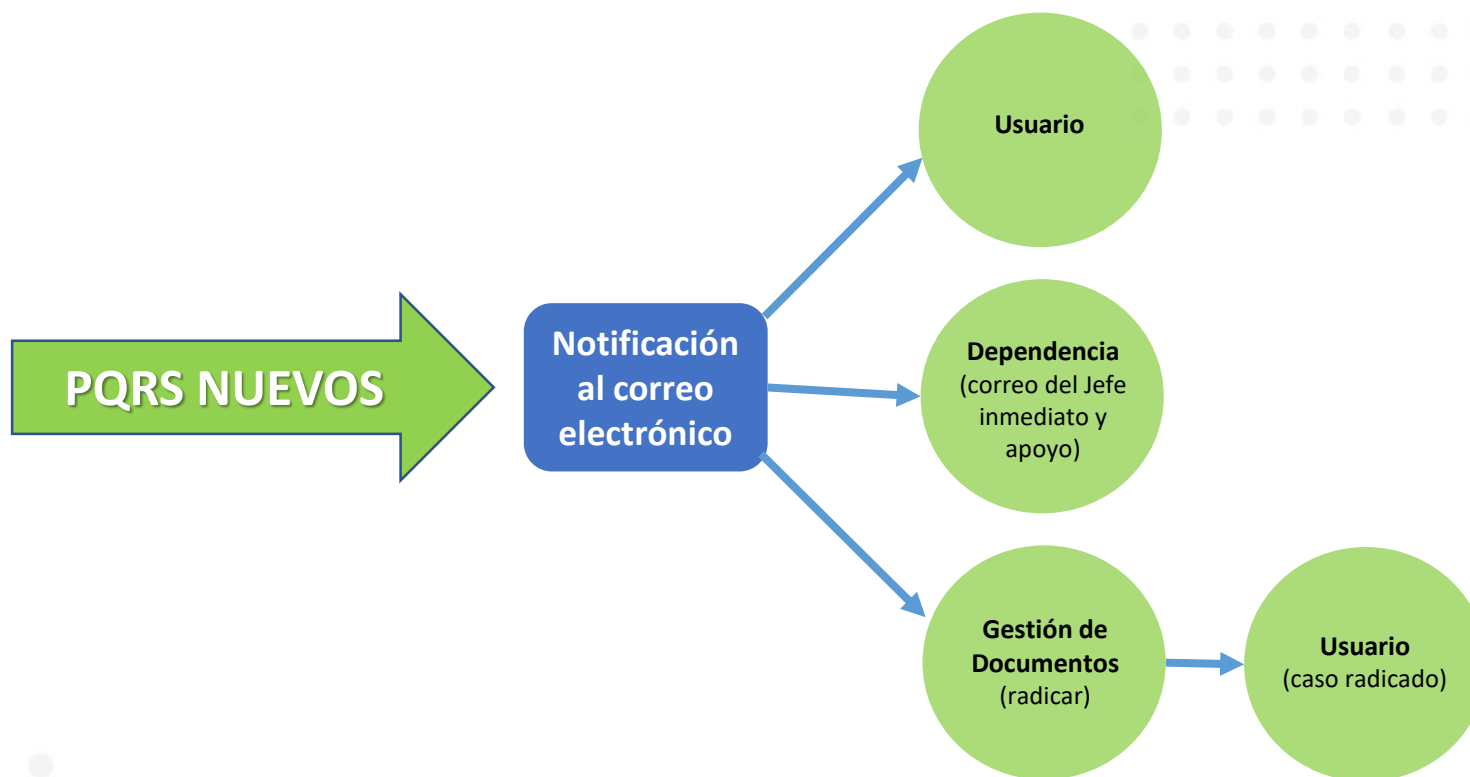
El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

Por consiguiente, la opción para solicitar resolución por desistimiento tácito sólo se habilitará cuando el peticionario haya brindado respuesta a la solicitud de información hecha por la dependencia, de lo contrario, 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.

Recurso de insistencia:

Medio otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información.

NOTIFICACIONES RECIBIDAS



NOTIFICACIONES RECIBIDAS

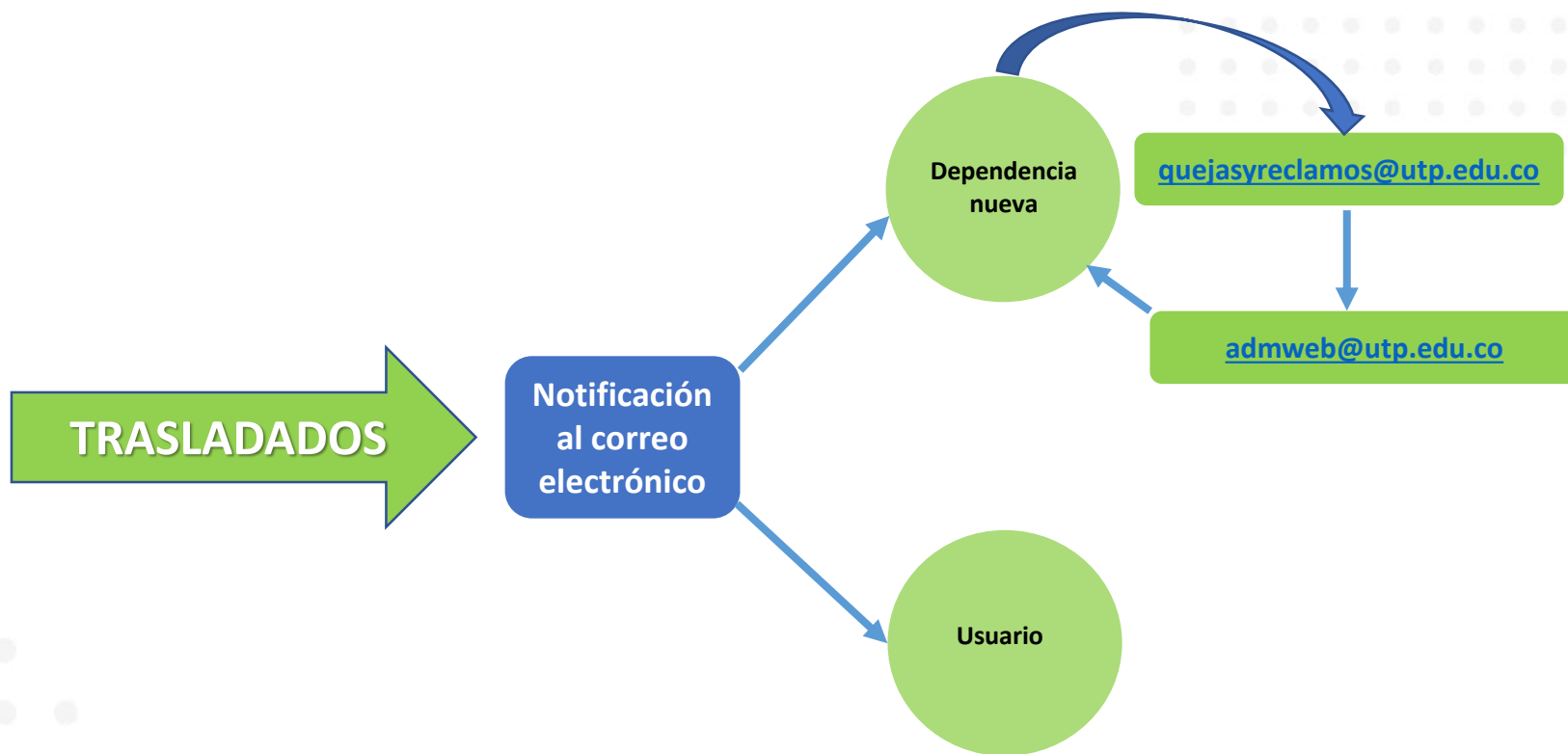


NOTIFICACIONES RECIBIDAS





NOTIFICACIONES RECIBIDAS



GRACIAS

Ana Milena Rivas Restrepo
Profesional
anamilo@utp.edu.co
secgral@utp.edu.co

Patricia Idárraga Angel
Técnico
pati@utp.edu.co
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!