

Sistema PQRS



Vicerrectoría Administrativa y Financiera



► Recepción de PQRS

Recibir los PQRS que formule la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional, [A través del sitio web PQRS](#) y de otros medios.

A TRAVÉS DEL SITIO WEB PQRS

1. Recibir notificación a su correo electrónico del consecutivo del nuevo PQRS.
2. Recibir notificación a su correo electrónico del PQRS radicado en Gestión de Documentos.
3. Recibir PQRS radicado, a través del aplicativo de Comunicaciones (*Comunicación Recibida*) y al abrir la comunicación aparecerá así (*ejemplo*):

3-XXXX

Pereira, XX de febrero de 2024

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
Fernando Noreña Jaramillo
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Universidad

Nombre del Remitente: XXXXXX
Cordialmente; se anexa oficio externo para su competencia.

HUGO ARMANDO PÉREZ ORTEGÓN
Funcionario Gestión de Documentos

Copias:

Anexo: ARCHIVO ADJUNTO 1913-PQRS-31-2024.pdf o
ARCHIVO ADJUNTO 532-DP-17-2024.pdf o



▶ Recepción de PQRS

A TRAVÉS DEL SITIO WEB PQRS

Muestra de una queja radicada



The screenshot shows a web interface for registering a complaint. At the top, there is a navigation menu with a hamburger icon and the text "Inicio » Pendientes radicado » Asignar radicado". Below this, the header "GESTIÓN DE DOCUMENTOS" is displayed. The main content area contains the following information: "No. Radic: 03 1913 Serie Dist: 131-1300", "Remite: Universidad Tecnológica de Panamá", "Destino: VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA", and "Fecha: 14/02/2024 17:07:59". A large button labeled "Asignar radicado derecho de petición" is visible. At the bottom, the request number is shown as "Número solicitud PQRS-31-2024".

Muestra de un derecho de petición radicado



The screenshot shows a web interface for registering a request for information. At the top, there is a navigation menu with a hamburger icon and the text "Inicio » Pendientes radicado » Asignar radicado". Below this, the header "GESTIÓN DE DOCUMENTOS" is displayed. The main content area contains the following information: "No. Radic: 03 532 Serie Dist: 131-1300", "Remite: Universidad Tecnológica de Panamá", "Destino: VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA", and "Fecha: 19/01/2024 08:09:13". A large button labeled "Asignar radicado derecho de petición" is visible. At the bottom, the request number is shown as "Número solicitud DP-17-2024".



► Recepción de PQRS

Recibir los PQRS que formule la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional, A través del sitio web PQRS y de otros medios.

A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS

1. Recibir PQRS a través de correo electrónico, de manera presencial o por teléfono.
2. Recibir derechos de petición radicados, a través del aplicativo de Comunicaciones (*Comunicación Recibida*) y al abrir la comunicación aparecerá así (ejemplo):

Oficios recibidos directamente en la ventanilla única de Gestión de Documentos o en el correo electrónico lazos@utp.edu.co

3-XXXX

Pereira, XX de noviembre de 2023

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
Fernando Noreña Jaramillo
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Universidad

Nombre del Remitente: XXXXXX
Cordialmente; se anexa oficio externo para su competencia.

HUGO ARMANDO PÉREZ ORTEGÓN
Funcionario Gestión de Documentos

Copias: RECTOR (E)
Francisco Antonio Uribe Gómez
RECTORIA

Anexo: ARCHIVO ADJUNTO 12242.pdf




▶ Recepción de PQRS

A TRAVÉS DE OTROS MEDIOS

Muestra de un derecho de petición radicado

Pereira, Risaralda 16 Noviembre del 2023

 **GESTIÓN DE DOCUMENTOS**
No. Radic: 03 12242 Serie Dist: 131-1300
Remite: Vicerrectoría Administrativa y
Destinat: FINANCIERA
Fecha: 16/11/2023 16:04:54

Señores(as):
**Vicerrectoría Administrativa
Universidad Tecnológica de Pereira
Pereira, Risaralda**

Asunto: **Derecho de Petición.**

Tener en cuenta:

*Al registrar los oficios relacionados con derechos de petición, se debe anotar en el espacio de mensaje, el No. de radicado del oficio, ejemplo: “**Se anexa Derecho de Petición, radicado con No. 03-12242**”, con el fin de que Gestión de Documentos no radique nuevamente, se diligencian todos los datos del formulario y se anexa dicho oficio.*

Si el derecho de petición no le compete, debe registrarlo en el aplicativo PQRS para la dependencia responsable, se sugiere dar traslado del oficio a la dependencia a la que se le traslado el caso, a través del aplicativo de Comunicaciones.

3. Ingresar derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias en el aplicativo PQRS.

4. Recibir notificación a su correo electrónico del consecutivo del nuevo PQRS que acaba de registrar.

5. Recibir notificación a su correo electrónico del PQRS que acaba de registrar, radicado en Gestión de Documentos.



► Recepción de PQRS

Si el PQRS no le compete a su dependencia:

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.

Los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera:

Reciben en cada inicio de semestre académico 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 y cuales son respondidas a través del correo electrónico del usuario.

Tener en cuenta:

PQRS registrados en el aplicativo PQRS:

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

PQRS resueltos al correo electrónico del usuario:

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

