

RESPONSABILIDADES UNIDADES ORGANIZACIONALES

SISTEMA PQRS



► Función y responsabilidades

Las unidades organizacionales que tienen acceso al Sistema PQRS tienen la **FUNCIÓN** de brindar respuestas oportunas, coherentes con lo solicitado y, siempre que sea posible, de fácil comprensión a los PQRS presentados por los usuarios.

RESPONSABILIDADES



▶ 1. RECIBIR LOS PQRS

Para **recibir los PQRS** presentados por 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, debe seguir estos pasos:

a. A través del sitio web PQRS:

- Recibir una notificación por correo electrónico con un nuevo PQRS y el número consecutivo asignado.
- Recibir una notificación por correo electrónico una vez el PQRS ha sido radicado en Gestión de Documentos.
- Recibir el PQRS radicado, a través del aplicativo de comunicaciones, en la opción “Comunicación Recibida”.

b. A través de otros medios:

- Recibir los PQRS por correo electrónico, de manera presencial o por teléfono.
- Recibir los derechos de petición, a través del aplicativo de comunicaciones, mediante oficio radicado. Los oficios pueden ser recibidos directamente en la ventanilla única de Gestión de Documentos o enviados al correo electrónico lazos@utp.edu.co.

▶ 2. REGISTRAR LOS PQRS

Para **registrar los PQRS** recibidos en su dependencia, tanto los dirigidos a su propia dependencia como los dirigidos a otra, que hayan llegado a través de otros medios, utilizando el aplicativo PQRS.

Debe tener en cuenta que si el PQRS lo registró para su dependencia:

- Recibirá una notificación por correo electrónico del nuevo PQRS que acaba de registrar y el número consecutivo asignado.
- Recibirá una notificación por correo electrónico una vez el PQRS ha sido radicado en Gestión de Documentos.
- Recibirá el PQRS radicado, a través del aplicativo de comunicaciones oficiales, en la opción “Comunicación Recibida”.

Si el PQRS no es competencia de su dependencia:

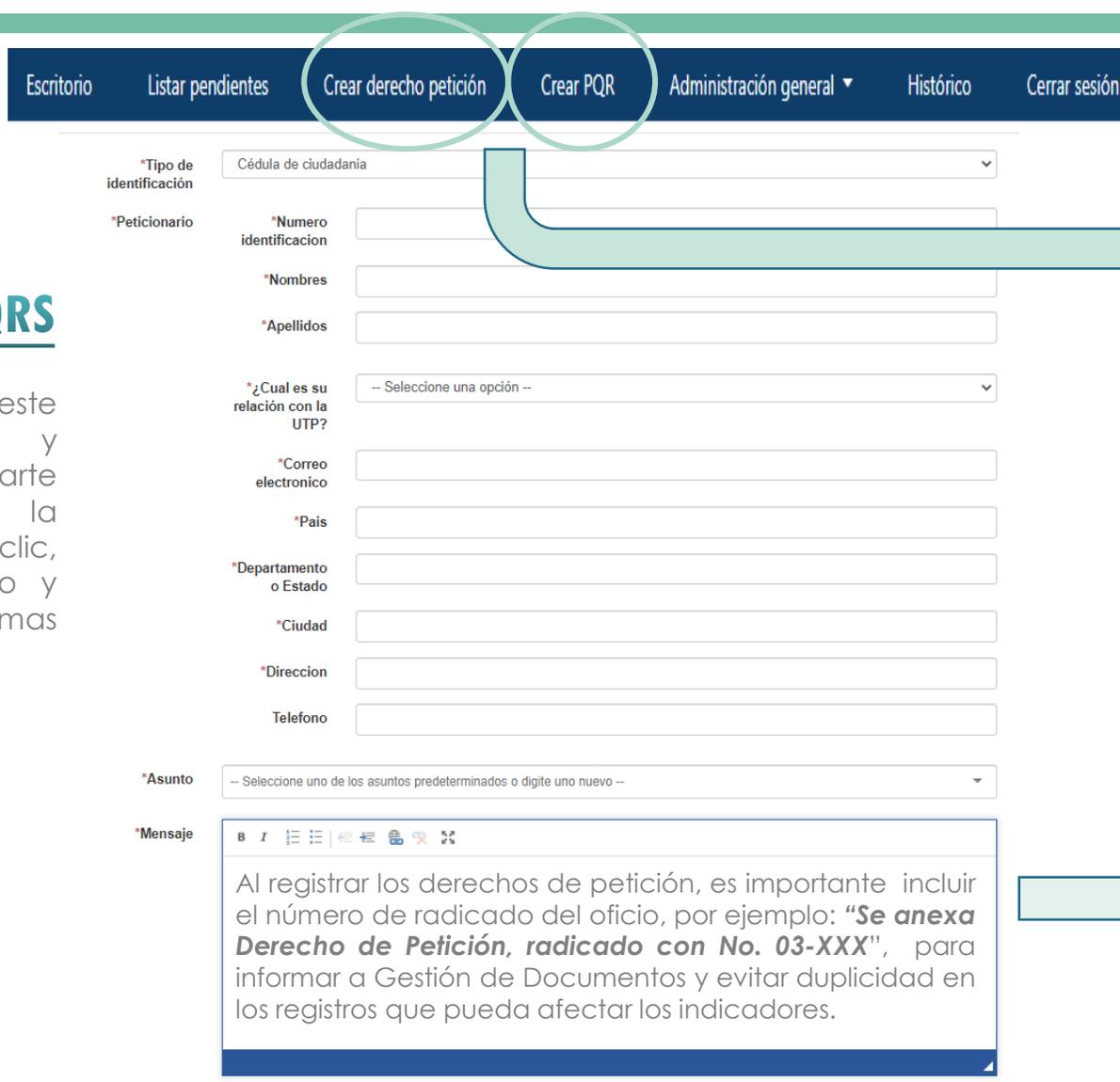
Tiene la obligación de recibir la solicitud, siguiendo estos pasos:

- Recopilar todos los datos del usuario.
- Registrar la solicitud en el aplicativo PQRS.
- Indicar a qué dependencia va dirigido el PQRS.

▶ 2. REGISTRAR LOS PQRS

Ingreso al aplicativo PQRS

Puede ingresar a través de este enlace <https://pqrs.utp.edu.co> y ubicar el menú situado en la parte izquierda, donde encontrará la opción “Administrar”. Al hacer clic, deberá ingresar con su usuario y contraseña utilizados en los sistemas de información de la Institución.



The screenshot shows the PQRS registration interface. The top navigation bar includes: Escritorio, Listar pendientes, **Crear derecho petición** (circled in green), **Crear PQR** (circled in green), Administración general, Histórico, and Cerrar sesión. The form fields are as follows:

- *Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía (dropdown)
- *Peticionario:
 - *Numero identificación: text input
 - *Nombres: text input
 - *Apellidos: text input
 - *¿Cual es su relación con la UTP?: dropdown (value: -- Seleccione una opción --)
 - *Correo electrónico: text input
 - *Pais: text input
 - *Departamento o Estado: text input
 - *Ciudad: text input
 - *Direccion: text input
 - Telefono: text input
- *Asunto: dropdown (value: -- Seleccione uno de los asuntos predeterminados o digite uno nuevo --)
- *Mensaje: rich text editor containing the text: "Al registrar los derechos de petición, es importante incluir el número de radicado del oficio, por ejemplo: **“Se anexa Derecho de Petición, radicado con No. 03-XXX”**, para informar a Gestión de Documentos y evitar duplicidad en los registros que pueda afectar los indicadores."

Seleccione una de estas dos opciones, según corresponda, para registrar un PQRS recibido en su dependencia y diligencie todos los datos del usuario en el formulario.

Puede trasladar un derecho de petición a otra dependencia a través del aplicativo de Comunicaciones, siempre y cuando lo registre primero en el aplicativo PQRS.

▶ 2. REGISTRAR LOS PQRS

Ingreso al aplicativo PQRS

En "Tipo derecho de petición" encontrará cuatro opciones para elegir según la solicitud presentada. En "Tipo PQR" puede seleccionar entre queja, reclamo y sugerencia.



*Fecha recepcion

*Dependencia -- Seleccione una opción --

*Tipo derecho peticion -- Seleccione una opción --

*Tipo de PQR -- Seleccione una opción --

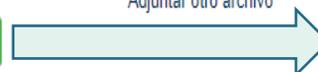
*Medio respuesta -- Seleccione una opción --

*Medio solicitud -- Seleccione una opción --

Deseo que mi asunto y comentario sean públicos

Archivo Ningún archivo seleccionado

Enviar



Adjuntar otro archivo

Al hacer clic en "Enviar", aparece el siguiente mensaje: "Derecho de petición creado exitosamente. [Generar archivo soporte](#). (El cual puede descargar en formato PDF)

Le llegará una notificación al correo electrónico del usuario y de la dependencia y a Gestión de Documentos, para la radicación.

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.

▶ 2. REGISTRAR LOS PQRS

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

Reciben un volumen considerable de solicitudes al inicio del semestre académico, tanto por correo electrónico, como de manera presencial y telefónica. Por lo tanto, se deja a criterio de la dependencia determinar cuáles solicitudes se ingresan en el aplicativo PQRS y cuales se responden directamente por correo electrónico al usuario.

Al registrar las solicitudes en el aplicativo PQRS, tener en cuenta:

- Registrar las solicitudes que tengan impacto institucional significativo.
- Registrar aquellas que involucren vulnerabilidad en los derechos de los usuarios.
- Garantizar el respeto a los derechos constitucionales de los usuarios.

Si las resuelve por correo electrónico del usuario, tener en cuenta:

- Cumplir con los plazos establecidos por la ley.
- Proporcionar respuestas coherentes y oportunas, las cuales debes conservarse como evidencia para demostrar la trazabilidad del proceso.