

# 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



### ▶ 3. REVISAR EL SITIO WEB PQRS

**Revisar el sitio web PQRS**, a pesar de que las notificaciones de los nuevos PQRS se envían automáticamente a los correos electrónicos de la dependencia, es fundamental acceder periódicamente al sitio web de PQRS para verificar aquellos PQRS que aún están pendientes de respuesta.

#### **Para ingresar directamente por el sitio web PQRS.**

Ubique 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.



### ▶ 3. REVISAR EL SITIO WEB PQRS

#### Para ingresar por el sistema de información UTP.

Acceda a la opción “General” y luego seleccione “Gestión de PQRS”. Al hacer clic, deberá ingresar con su usuario y contraseña utilizados en los sistemas de información de la Institución.

	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	



UTP  
Universidad Tecnológica de Pereira

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

Usuario  
Ingrese el nombre de usu

Contraseña  
Ingrese la contraseña

Ingresar

### ▶ 3. REVISAR EL SITIO WEB PQRS

**Al ingresar encontrará los siguientes elementos en la parte superior.**

Puede acceder a las solicitudes por responder en “**Listar pendientes**”, Registrar PQRS recibidos a través de otros medios en “**Crear**”, Consultar los PQRS recibidos en su dependencia por “**Histórico**” y “**Cerrar Sesión**”.



**Además visualiza el nombre de su dependencia y el número de solicitudes pendientes.**

Haga clic en nombre de su dependencia para ver los PQRS por responder.

#### **NOMBRE DE DEPENDENCIA**

- Derechos de Petición - Pendientes (1)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (3)
- Aclaraciones peticionario (0)

## ▶ 3. REVISAR EL SITIO WEB PQRS

A continuación se mostrará la siguiente información, con todos los PQRS pendientes de respuesta, donde se indica el número de días hábiles disponibles para responder o los días hábiles vencidos, así como cualquier novedad presentada, por ejemplo:

### 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

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

### ▶ 3. REVISAR EL SITIO WEB PQRS

**Histórico:** cuando ingresa a esta opción puede consultar todos los PQRS recibidos por la dependencia y aplicar según necesidad de búsqueda, como la fecha de recepción (*desde el 30 de agosto de 2021 hasta la fecha*), número consecutivo del PQRS, número de radicado, correo del petionario, clasificación del PQRS, tipo de usuario, entre otros y hacer clic en “Filtrar”.

<b>Fecha de Recepción</b>	<b>Fecha inicial</b>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	⊖	<input type="button" value="Filtrar"/>	<input type="button" value="Restablecer"/>
	<b>Fecha final</b>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>			
<b>Consecutivo (Ej: Para PQRS-140-2023 digite 140)</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>Radicado</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>Dependencia</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>Respuesta</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>Peticionario Correo Electronico</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>PQR</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>Tipo de Usuario</b>		<input type="text"/>	⊖		
<b>Vigencia</b>		<input type="text"/>	⊖		