

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



▶ 4. RESPONDER LOS PQRS

Responder los PQRS, dentro de los términos establecidos por la ley. Puede acceder a un PQRS pendiente por responder haciendo clic en cada uno y realizar las siguientes acciones:



▶ 4. RESPONDER LOS PQRS

Acción 1, responder:

Recuerde que los términos establecido por la Ley para responder los PQRS son:

- Para **derechos de petición en interés particular, derechos de petición en interés general, quejas, reclamos y sugerencias**: será de 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Para **derechos petición de información o documentos**: será 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Para **derechos de petición de consulta**: será de 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- Para **denuncias por corrupción** que generen apertura de un proceso disciplinario, tendrán como duración el tiempo estipulado según la Ley 1952 de 2019.

▶ 4. RESPONDER LOS PQRS

Acción 2, trasladar:

Puede trasladar un PQRS a otra dependencia cuando el tema no sea de su competencia, dentro de los siguientes 5 días hábiles después de recibir la solicitud.

Para trasladar derechos de petición a otra entidad debe utilizar la opción “Traslado externo”, cuando el tema del derecho de petición no sea competencia de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Acción 3, reclasificar:

Puede solicitar una reclasificación cuando considere que:

- ✓ Una queja es en realidad de un derecho de petición, reclamo o sugerencia.
- ✓ Un reclamo es en realidad un derecho de petición, sugerencia o queja.
- ✓ Una sugerencia es en realidad un derecho de petición, queja o reclamo.

*Desde los procesos de mejoramiento que se realizan a nivel institucional, se fundamental destacar la importancia de reclasificar adecuadamente las **quejas y reclamos**. Por lo tanto, se recomienda que antes de responder la solicitud del usuario, se verifique si es necesario reclasificar, debido a que el usuario marca su solicitud como “reclamo” cuando en realidad se trata de una queja.*

▶ 4. RESPONDER LOS PQRS

Acción 4, solicitar información:

Esta opción solo se aplica para los derechos de petición, cuando deba solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición o adjuntar recibos de pago. Esto permite habilitar un formulario para que envíe la información requerida.

Acción 5, solicitar resolución:

Esta opción solo se aplica para los derechos de petición cuando sea necesario solicitar la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar los derechos de petición con desistimiento tácito o solicitudes de información de carácter reservado o clasificado

▶ 4. RESPONDER LOS PQRS

RR 5551 de 2017, artículo 11: Competencia para dar respuesta. Modificado con RR 5485 de 2019:

Artículo 1: Son competentes para emitir respuestas o conceptos, el Rector, los Vicerrectores, la Secretaría General, los Decanos, los Directores de Programas Académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamento. Si a quien se dirige la petición no es el competente, la remitirá de inmediato al colaborador competente, teniendo en cuenta que el término para decidir o responder cuenta a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

Y según lo descrito en el Acuerdo 14 de 2014, sobre reforma integral de la Estructura Organizacional.

Para responder PQRS debe tener en cuenta lo siguiente:

Áreas sin usuario en el Sistema PQRS:

Los responsables de las áreas administrativas y académicas, así como los coordinadores de proyectos especiales y el personal que no tenga usuario en el Sistema PQRS, deben asegurarse de proporcionar la información o los documentos pertinentes cuando sean solicitados para atender las solicitudes de los usuarios. Es importante tener en cuenta que el plazo para responder comienza a contar a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

▶ 4. RESPONDER LOS PQRS

Para responder PQRS debe tener en cuenta lo siguiente:

Vacaciones:

Cuando el jefe, decano o director de la dependencia se ausente oficialmente por vacaciones, reconocidas mediante un acto administrativo, y se designe a una persona encargada mediante otro acto administrativo, se debe notificar esta novedad al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co . Esto permitirá actualizar el nombre del responsable en el Sistema PQRS. Este procedimiento también se aplica durante las vacaciones de mitad de año de los docentes.

Si no hay reemplazo durante la ausencia, es necesario resolver todos los PQRS antes de tomar las vacaciones. Si al responder un PQRS no se dispone de la información necesaria, se debe enviar un correo al usuario informando que se dará respuesta a la solicitud una vez que se regrese de las vacaciones. Este correo formará parte de la documentación del PQRS.

Cualquier PQRS recibido durante el periodo vacacional de un docente directivo, deberá ser atendido cuando este regrese de sus vacaciones.