

SISTEMA PQRS

CAMBIOS EN DOCUMENTOS



► Cambios en documentos del Sistema PQRS



Listado de Documentos del Sistema

Se actualizaron los documentos que hacen parte del Sistema para mostrar tanto el nombre como la identificación.

- **Procedimiento Administración del Sistema PQRS** (131-CA-09), ingrese [aquí](#)
- **Instructivo para la atención de PQRS** (131-INT-01) y Anexo Notificaciones (131-INT-01-01), ingrese [aquí](#)
- **Manual de Usuario** (131-MU-01) y Anexo Notificaciones (131-MU-01-01), ingrese [aquí](#)

► Cambios en documentos del Sistema PQRS

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS



Se **mejoró** la redacción en los documentos para asegurar la eficacia de estas herramientas, actualizando diversos aspectos y textos del instructivo y manual.

MANUAL DE USUARIO



► Cambios en documentos del Sistema PQRS



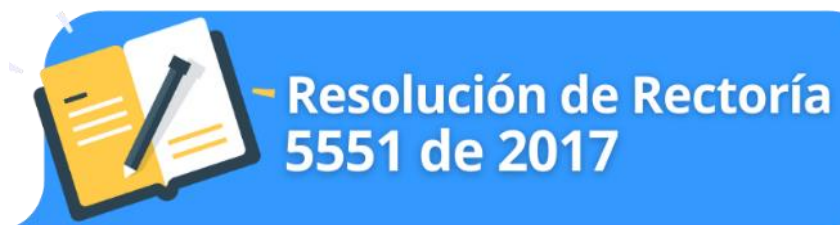
Se eliminó el siguiente texto en el punto de **“Recepción de quejas anónimas”**:

“La queja será enviada al correo electrónico de Control Interno Disciplinario para decidir si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados...”

Lo anterior, debido a que una de las **responsabilidades** de las dependencias es:

“Remitir a Control Interno Disciplinario las quejas recibidas contra funcionarios de la dependencia: Evaluar la gravedad de los hechos reportados por el usuario y, de acuerdo con las normativas que definen las faltas disciplinarias (Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, que expide el Código General Disciplinario), determinar la necesidad de iniciar una investigación preliminar para posteriormente remitirla a Control Interno Disciplinario”.

► Cambios en el Instructivo para la atención de PQRS



Se **destacó** en todo el documento la Resolución de Rectoría 5551 de 2017, seleccionando los artículos más relevantes.

Puede consultarla ingresando [aquí](#).



RESOLUCIÓN DE RECTORÍA

Nº 5551

(01 DE AGOSTO DE 2017)

POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA UNIVERSIDAD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, en uso de sus atribuciones legales y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece que "toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Que el legislador, mediante la ley 1755 de 2015, reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que precitada ley 1755 de 2015, estableció que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, mediante el cual, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, e interponer recursos.

Que se hace necesaria, la expedición de un Acto Administrativo que reglamente el ejercicio del derecho de petición en la Universidad Tecnológica de Pereira, de acuerdo con los parámetros legales y constitucionales.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto, el Rector,



Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

► Cambios en el Instructivo para la atención de PQRS

Responsabilidades Unidades organizacionales



Se ajustaron los textos de todas las responsabilidades y **se adicionó** como primera la de **“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.

Se ajustaron las acciones relacionadas con esta responsabilidad en el punto **“Recepción de PQRS”**, para gestionar los PQRS recibidos a través del sitio web PQRS, de manera presencial, por teléfono, por correo electrónico y por oficio radicado y enviado al aplicativo de Comunicaciones. Además, **se adicionaron** ejemplos de cómo se reciben los nuevos PQRS en la dependencia.



► Cambios en el Instructivo para la atención de PQRS

Recepción de PQRS

A través del sitio web PQRS:

Cuando el usuario presenta PQRS en el sitio web, la dependencia recibirá:

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



A través de otros medios:

La dependencia debe recibir los PQRS de manera presencial, por teléfono, por correo electrónico. Además, debe recibir los derechos de petición mediante oficio radicado, los cuales son enviados a través del aplicativo de comunicaciones.

La dependencia debe registrar los PQRS recibidos en su dependencia, tanto los dirigidos a su propia dependencia como los dirigidos a otra, al acceder al Sitio web, selecciona la opción "Crear derecho de petición" si se trata de un derecho de petición, o "Crear PQR" si es una queja, un reclamo o una sugerencia.

► Cambios en el Instructivo para la atención de PQRS

Recepción de PQRS

A través del sitio web PQRS y por oficio radicado en Gestión de Documentos

Recibir el PQRS radicado, a través del aplicativo de comunicaciones, en la opción “Comunicación Recibida”. Al hacer clic, el oficio aparecerá de la siguiente manera:

3-XXXX

Pereira, XX de noviembre de 2023

CARGO

Nombre

DEPENDENCIA

Universidad

Nombre del Remitente: XXXXXX

Cordialmente; se anexa oficio externo para su competencia.

Funcionario Gestión de Documentos

Copias:

Anexo: ARCHIVO ADJUNTO.pdf

ejemplos

► Cambios en el Instructivo para la atención de PQRS

A través del sitio web PQRS:

Muestra de una queja radicada
(ARCHIVO ADJUNTO 1913-PQRS-31-2024.pdf):

Inicio » Pendientes radicado » Asignar radicado

GESTIÓN DE DOCUMENTOS
No. Radic: 03 1913 Serie Dtal: 131-1300
Remite: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Destino: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Fecha: 14/02/2024 17:07:59

Asignar radicado derecho de petición

Número solicitud PQRS-31-2024

Muestra de un derecho de petición radicado
(ARCHIVO ADJUNTO 532-DP-17-2024.pdf):

Inicio » Pendientes radicado » Asignar radicado

GESTIÓN DE DOCUMENTOS
No. Radic: 03 532 Serie Dtal: 131-1300
Remite: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Destino: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Fecha: 19/01/2024 08:09:13

Asignar radicado derecho de petición

Número solicitud DP-17-2024

A través de oficio radicado:

Muestra de un derecho de petición recibido
directamente en Gestión de Documentos
(ARCHIVO ADJUNTO 12242.pdf):

Pereira, Risaralda 16 Noviembre del 2023

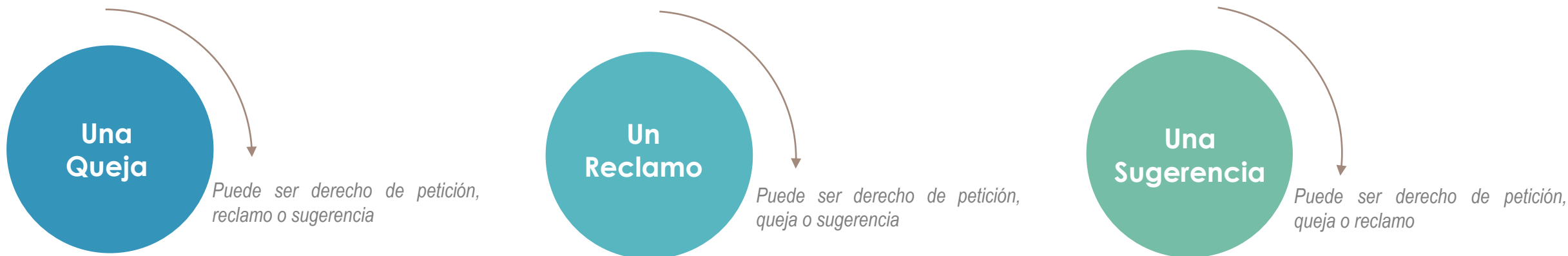
GESTIÓN DE DOCUMENTOS
No. Radic: 03 12242 Serie Dtal: 131-1300
Remite: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Destino: Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Fecha: 16/11/2023 16:34:54

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

Asunto: Derecho de Petición.

► Cambios en el Instructivo para la atención de PQRS

Se ajustó el ítem de **“Reclasificar”**. Se puede reclasificar cuando se considere que:



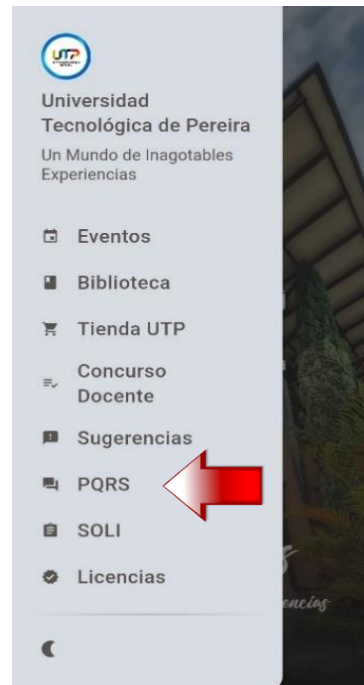
Se adicionó el siguiente texto:

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.

La relevancia en este proceso radica en la obligación que tiene la Universidad de reportar periódicamente a los entes de control.

► Cambios en el Manual del Usuario PQRS

Se actualizó la información relacionada con el ingreso desde teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, a través de la aplicación “UTP Móvil”, disponible para descarga en sistemas operativos móviles como Android e iOS. En el menú principal al hacer clic en la opción “PQRS”. Con el fin de que los usuarios puedan presentar sus PQRS.



► Cambios en el Sitio web de PQRS

Se mejoró la redacción de todos los textos de la página de inicio del sitio web PQRS y se actualizó la información en la parte final, con el fin de actualizar los enlaces de ubicación de dependencias, el directorio telefónico y horarios de atención.

Quedado de la siguiente manera:

Estimado Usuario, además del sitio web para presentar su PQRS, le ofrecemos otras opciones:

1.Correo Electrónico: Envíe su PQRS a quejasyreclamos@utp.edu.co.

2.Presencialmente: Diríjase a cualquier dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira. Puede consultar la ubicación en el Mapa esquemático y Nomenclatura del Campus UTP [aquí](#).

3.Telefónicamente:

1. Comuníquese con nosotros a través de cualquier teléfono de la institución. Puede encontrar el directorio telefónico [aquí](#).
2. También puede comunicarse marcando al número [3137211](#) o a la Línea Gratuita [01-8000-966781](#), donde encontrará las siguientes opciones:
 - Marque 1 para obtener Información en general.
 - Marque 2 para presentar Quejas y Reclamos.
 - Marque 3 para presentar Denuncias por Corrupción.

Para conocer el horario de atención al público de todas las dependencias de la Universidad Tecnológica de Pereira, puede consultar ingresando [aquí](#).