



Sistema PQRS





Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS

Formulación



Sistema PQRS



La comunidad universitaria y la ciudadanía en general, pueden formular **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**, a través de los siguientes medios:

SITIO WEB



CORREO ELECTRÓNICO



VÍA TELEFÓNICA



PRESENCIAL



CORREO FÍSICO





Sistema PQRS

Función y

Responsabilidades



Sistema PQRS



Función: Dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sean oportunos, coherentes con lo solicitado y en lo posible de fácil comprensión.

Responsabilidades

Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

Ingresar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben directamente en la dependencia

Implementar acciones, que le permita identificar oportunidades, para optimizar la calidad en el servicio.

Quejas contra funcionarios

Determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario, si es necesario comunicar a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.



Sistema PQRS



Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

Llegarán notificaciones al correo electrónico relacionadas con solicitudes nuevas, solicitudes trasladadas a su dependencia o aquellas que están próximas a vencerse.

Sin embargo, se sugiere revisar **diariamente** el aplicativo PQRS, para estar atentos de las novedades que se registran en cada dependencia.



Sistema PQRS



Ingresar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben directamente en la dependencia

Para registrar un PQRS nuevo recibido a través de correo electrónico, de manera presencial, por teléfono o por oficio radicado y recibido por el aplicativo de Comunicaciones, debe ingresar en “*Crear derecho de petición*” o “*Crear PQR*” y anotar en el formulario todos los datos del usuario.

Importante!

*Para los oficios que se reciben por el aplicativo de comunicaciones, relacionados con derechos de petición, **se tienen que registrar** en el aplicativo PQRS, diligenciando los datos del usuario y en el espacio de mensaje anotar # de radicado del oficio recibido, con el fin de informar a Gestión de Documentos para que no quede con doble radicado y afecte los indicadores y anexar dicho oficio.*



Sistema PQRS



Implementar acciones, que le permita identificar oportunidades, para optimizar la calidad en el servicio.

Analizar las no conformidades repetitivas por quejas y establecer acciones correctivas que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

Se podrán implementar acciones, cuando se considere pertinente o en caso de:

- PQRS donde el asunto es reiterativo.
- Prestación de mal servicio o este no haya sido oportuno.
- Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios.



Sistema PQRS



Quejas contra funcionarios

Determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario, si es necesario comunicar a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Es importante que la respuesta sea coherente con lo solicitado por el usuario y concisa, y en ella se expliquen las razones o aclaraciones del porqué se presentó la situación, ***la justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.***



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS

Respuesta a

usuarios

Sistema PQRS



**Tener en
cuenta al
momento de
responder a los
usuarios**

¿Qué quiere el
usuario?

Ofrecer un trato adecuado,
formal y con un lenguaje
amigable.

La respuesta que se
proporcione debe ser clara y
precisa y que no genere
ambigüedades.



Sistema PQRS



**Tener en
cuenta al
momento de
responder a los
usuarios**

Garantizar un servicio con calidad por medio de un trato cordial, amable, resolutivo y eficaz.

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.

Ser coherente, no generar expectativas, ya que una mala respuesta puede generar una nueva solicitud.



Sistema PQRS



Tener en
cuenta al
momento de
responder a los
usuarios

La respuesta que se proporcione debe ser eficaz y que incluya información relevante acerca de la solicitud y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.

Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva queja o reclamo, verifique que la respuesta sea adecuada y que corresponda a expectativas realistas.



Sistema PQRS

Notificaciones

recibidas



Sistema PQRS



Notificaciones
recibidas



PQRS NUEVOS

Usuario

Gestión de
Documentos
(radicar)

Usuario
(caso radicado)

Dependencia
(correo del Jefe
inmediato y
apoyo)

PQRS RADICADOS

Cuando Gestión de Documentos radica el PQRS, aparece en el aplicativo de la dependencia.



Sistema PQRS



Notificaciones recibidas



Antes del
vencimiento, 3
notificaciones
(5, 1, 0 días)

PQRS vencidos

Todos los
días hasta
que
respondan

RECORDATORIO PARA RESPONDER

PQRS VENCIDOS

Control Interno solicitará a la dependencia la justificación de no haber dado respuesta al usuario en los términos establecidos por la ley.

Vicerrectoria Administrativa y Financiera informará a **Control Interno Disciplinario** con el fin de que se evalúe si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra los colaboradores, que sean presuntamente responsables por la demora en la respuesta de PQRS.

Sistema PQRS



RECLASIFICAR

Cuando considere (ejemplos) que una queja es un reclamo, o un reclamo es una sugerencia, o una sugerencia es una queja...

Sistema PQRS



Notificaciones recibidas



TRASLADADOS

Dependencia nueva

Usuario

TRASLADAR

Si el PQRS no le compete a su dependencia, puede trasladarlo a otra e indicar el motivo del traslado, debe tener en cuenta que este solo se puede hacer dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo de la solicitud.



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS

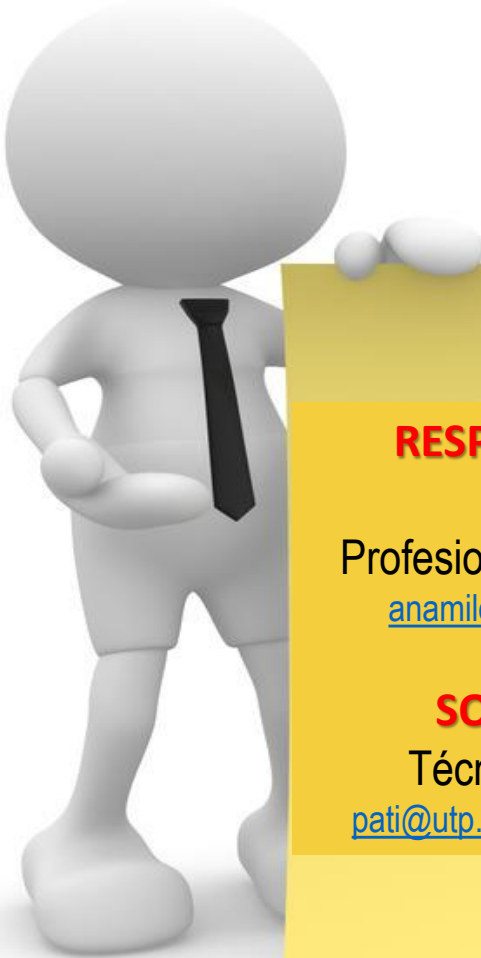
Contáctenos



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS



RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN

Profesional Ana Milena Rivas Restrepo

anamilo@utp.edu.co y secgral@utp.edu.co

SOBRE EL SISTEMA PQRS

Técnico Patricia Idárraga Angel

pati@utp.edu.co y quejasyreclamos@utp.edu.co