



# Sistema PQRS

## Nuevo aplicativo

El aplicativo actual, se deshabilitará el viernes 27 de agosto de 2021 a las 4:00 p.m., con el fin de instalar el aplicativo nuevo y comenzar su funcionamiento el lunes 30 de agosto de 2021.

Sin embargo, se puede seguir ingresando al siguiente enlace: <https://www2.utp.edu.co/quejasyreclamos/> para responder los PQRS pendientes que las dependencias tengan.

En este periodo, los usuarios pueden enviar sus solicitudes a través del correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) o sus denuncias por corrupción a través del correo electrónico [denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupcion@utp.edu.co).





# Sistema PQRS

## Registro de solicitudes

Para formular derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, por un medio diferente al sitio web, es necesario que el usuario suministre la siguiente información, con el fin de que la dependencia registre la solicitud por el aplicativo.

- ✓ Nombres y apellidos completos
- ✓ Tipo de identificación
- ✓ Número de Identificación
- ✓ Correo electrónico
- ✓ País, Departamento, Ciudad
- ✓ Dirección
- ✓ Teléfono
- ✓ Por qué medio requiere la respuesta (electrónico o físico)





# Sistema PQRS

## Recomendaciones para responder

- ❖ Garantizar un servicio con calidad por medio de un trato cordial, amable, resolutivo y eficaz.
  
- ❖ La respuesta a proporcionar al usuario debe:
  - Ser clara y precisa, que no genere ambigüedades.
  - Ofrecer un trato adecuado, formal y con un lenguaje amigable.
  - Ser coherente, que no genere expectativas, ya que una mala respuesta puede ocasionar una nueva queja o reclamo.
  - Dar una solución oportuna a lo manifestado por el ciudadano, que realmente quede satisfecho con su requerimiento.





# Sistema PQRS

## Términos para dar respuesta

Según el Ministerio de Justicia en su **Decreto 491 de 2020**, artículo 5, se amplían los términos para atender las PQRS mientras dure la emergencia sanitaria.

Derechos de petición en interés particular, en interés general, de información o documentos, quejas y reclamos: **20 días hábiles** siguientes a su recepción.

Derecho de petición de consulta: **35 días hábiles** siguientes a su recepción.





# Sistema PQRS

## Términos para dar respuesta

Cuando no sea posible atender los PQRS en los tiempos establecidos, se debe informar al usuario esta situación antes del vencimiento de la respuesta, a través de su correo electrónico, enviando copia a [lazos@utp.edu.co](mailto:lazos@utp.edu.co) cuando son derechos de petición y a [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) cuando son quejas, reclamos y sugerencias, indicándole el motivo de la demora y el plazo razonable en el cual se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.





# Sistema PQRS

## Solicitudes anónimas

Si un usuario desea manifestar una **queja anónima**, debe enviarla al correo electrónico [controldisciplinario@utp.edu.co](mailto:controldisciplinario@utp.edu.co), la cual una vez revisados los requisitos de procedibilidad para este tipo de quejas, iniciará la actuación correspondiente, conforme a su competencia, situación que será informada acorde al inicio de la acción disciplinaria.

El formulario del aplicativo PQRS está diseñado para recibir **denuncias por corrupción anónimas**.





# Sistema PQRS

## Responsabilidades

Los **Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera**, reciben en cada inicio de semestre académico un alto número de solicitudes, por tal motivo, se deja a discrecionalidad de la dependencia, determinar cuáles solicitudes se registran en el aplicativo PQRS y cuales son respondidas a través del correo electrónico del usuario.

### **Registradas en el aplicativo PQRS, tener en cuenta:**

- Registrar las solicitudes que sean de impacto institucional.
- Que impliquen vulnerabilidad en los derechos de los usuarios.
- Procurar las garantías constitucionales de los usuarios.

### **Resueltas al correo electrónico del usuario, tener en cuenta:**

- Los tiempos establecidos por la ley.
- La coherencia y oportunidad de la respuesta, la cual se debe guardar como evidencia que demuestre la trazabilidad.





# Sistema PQRS

## Respuesta al usuario por medio físico

Cuando se da una respuesta (*solicitada por el usuario en físico*) a un **derecho de petición**, en el formulario encontrará la opción para diligenciar centro de costos y consecutivo de su dependencia y esta llega al correo electrónico del usuario y a Gestión de Documentos para que se despache el oficio a la dirección del mismo.

Cuando se da una respuesta (*solicitada por el usuario en físico*) a una **queja, reclamo o sugerencia**, en el formulario se da respuesta y en anexo, debe adjuntar el oficio en archivo pdf y esta llega al correo electrónico del usuario y a Gestión de Documentos para que se despache el oficio a la dirección del mismo.





# Sistema PQRS

## Recordatorio para responder PQRS

Se envía notificación a la dependencia para recordarle que hay un PQRS pendiente por responder, así:

- Cuando restan cinco (5) días hábiles para responder.
- Cuando resta un (1) día hábil para responder.
- Cuando restan cero (0) días hábiles para responder.
- Cuando se tiene un (1) día hábil de vencimiento.
- Cuando tiene más de un (1) día hábil de vencimiento

Cuando no se de respuesta en los términos de ley, desde el correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co), se le solicitará a la dependencia la justificación de no haber dado respuesta al usuario.





# Sistema PQRS

## Ausente por vacaciones

Se recomienda que cuando el jefe, decano o director de la dependencia salga a disfrutar de vacaciones reconocidas mediante acto administrativo y deje a una persona encargada del puesto de trabajo (encargo reconocido mediante acto administrativo), se debe informar esta novedad al correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co), con el fin de cambiar el nombre del responsable en el aplicativo PQRS.

Lo anterior también aplica para las vacaciones de mitad de año de los docentes.





# Sistema PQRS

## Ausente por vacaciones

Si no se tiene reemplazo en su ausencia, debe dejar resueltos todos los PQRS antes de salir a disfrutar el descanso, si al momento de responder el PQRS no tiene la información suficiente, debe escribir al correo del peticionario indicando que se le dará trámite una vez se reintegre de su período de vacaciones y este correo hará parte de la trazabilidad del PQRS.

Si un PQRS llega en periodo de vacaciones, este debe ser resuelto cuando el docente regrese de vacaciones.

