

SISTEMA PQRS

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

11 de diciembre de 2025

Sistema PQRS



El **Sistema PQRS** brinda a la ciudadanía y a la comunidad universitaria en general la oportunidad de presentar PQRS, relacionados con el cumplimiento de la Misión Institucional, siguiendo los lineamientos establecidos en la **Ley 1755 de 2015** por medio de la cual se regula el derecho de petición y la **Resolución de Rectoría 5551 de 2017** por medio de la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en la UTP.

Dependencias

Las **dependencias administrativas y académicas** que hacen parte del Sistema PQRS, están descritas en los Acuerdos del Consejo Superior No. 14 de 2014 y No. 14 de 2025, relacionados con la reforma integral de la Estructura Organizacional.

Los usuarios puede encontrar **150 dependencias** de las cuales 22 son administrativas y 128 académicas, todas habilitadas para recibir y responder PQRS.

Las dependencias que **apoyan** el Sistema PQRS son:

- Secretaría General
- Control Interno
- Control Disciplinario Interno
- Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información

Tipos de PQRS

Derecho de petición

En interés general: solicitar información o toma de decisiones que beneficien al bien común o de interés público. **carácter público**

En interés particular: solicitar una acción o decisión que afecta los intereses individuales.

De información o documentos: solicitar información, documentos o acciones específicas.

De consulta: solicitar conceptos en relación con asuntos de una dependencia académica o administrativa.

QUEJA

Manifestar descontento o inconformidad respecto a una conducta inadecuada en la prestación de un servicio por parte de un **servidor público**.



RECLAMO

Exigir solución para corregir la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.



Sugerencia

Manifestación para contribuir en el mejoramiento de un proceso relacionado con la prestación de un servicio.

Denuncia por corrupción

Es la conducta irregular de un **servidor público** que use indebidamente su poder, confianza, recursos o información, dañando los intereses de la Universidad para beneficio propio o de terceros.

Canales de atención de usuarios



Web

<https://pqrs.utp.edu.co>



Electrónico

Correos electrónicos con dominio @utp.edu.co

Derechos de petición: ventanillaunica@utp.edu.co

PQRS: quejasyreclamos@utp.edu.co

Denuncias por corrupción: denunciascorrupcion@utp.edu.co



Oficio

Dirección de la UTP o en ventanillaunica@utp.edu.co



Presencial

En cualquier dependencia de la UTP

Denuncias por corrupción en Control Disciplinario Interno



Teléfono

En cualquier teléfono de la UTP

Líneas 3137211 y 01-8000-966781 (gratuita).

Tipos de usuario



Estudiantes

Docentes

Administrativos

Egresados



Padres de
Familia

Contratistas

Veedurías

Otros
(externos)

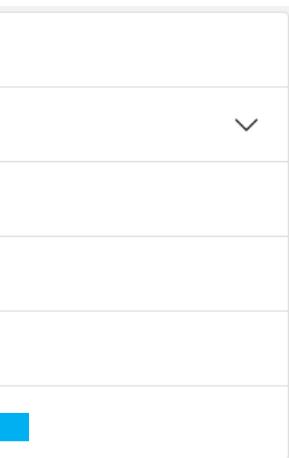
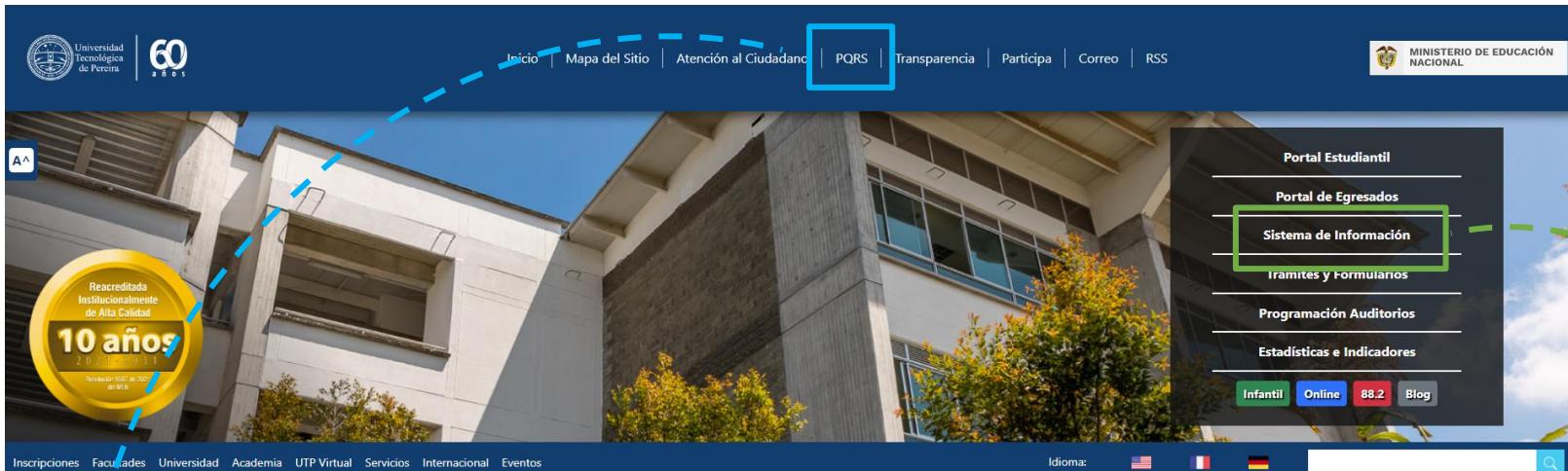
Función y responsabilidades de las dependencias

Las unidades organizacionales tienen como **Función** dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sea oportunas, coherentes con lo solicitado, y en lo posible de fácil comprensión y dentro de los términos establecidos por la ley.

Responsabilidades

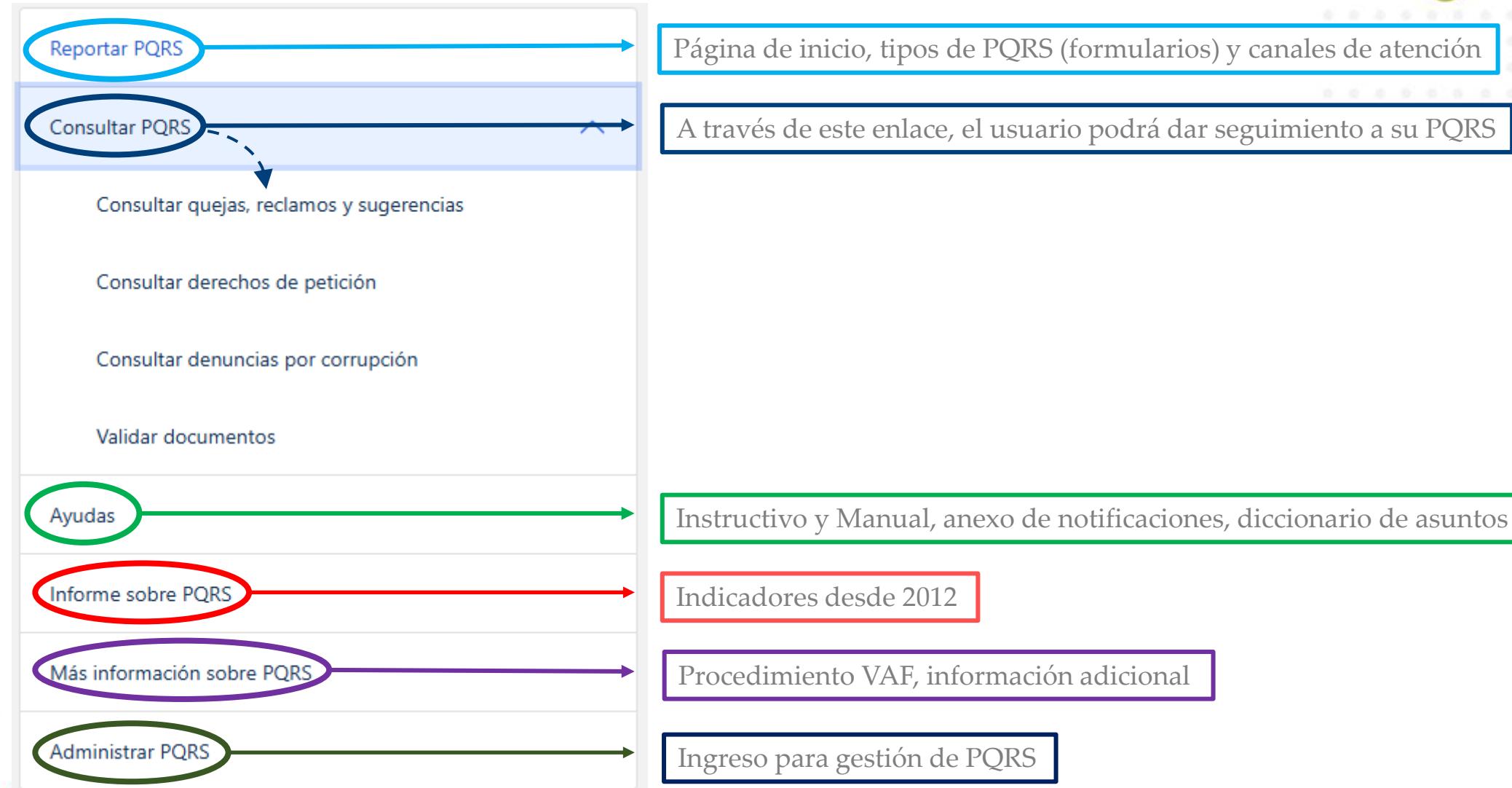
- 1 RECIBIR PQRS**
Recibir PQRS a través de los canales dispuestos para ello.
- 2 REGISTRAR PQRS**
Registrar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben en la dependencia por otros canales diferentes al sitio web.
- 3 REVISAR sitio web**
Revisar el sitio web y las notificaciones que llegan a los correos electrónicos.
- 4 RESPONDER PQRS**
Atender los PQRS dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- 5 INFORMAR a Control Disciplinario Interno**
Enviar a Control Disciplinario Interno la queja de un funcionario, de acuerdo a los hechos manifestados por el usuario.
- 6 IMPLEMENTAR Acciones**
Implementar acciones, que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.
- 7 INFORMAR a Control Interno**
Enviar a Control Interno, las causas que no permitieron la respuesta oportuna de los PQRS.

Ingreso al sitio web PQRS



	General	
	Biblioteca Jorge Roa Martínez	
	Encuesta Caracterización del Talento Humano	
	Gestión de PQRS	
	Inventario	
	Notificaciones	
	Propuesta de Actualización del Reglamento Estudiantil	
	Reserva Escenarios Deportivos	
	Solicitudes WEB	
	Solicitudes al Almacén General	

Menú sitio web PQRS



PQRS pendientes por responder

[Escritorio](#)[Listar pendientes](#)[Crear derecho petición](#)[Crear PQR](#)[Histórico](#)[Cerrar sesión](#)

Escritorio

Información: Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRS a este se le debe asignar un número de radicado por parte de GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Por lo tanto si aún no ve pendientes en el listado, ingrese nuevamente más tarde.

- **VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

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



IMPORTANTE

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

[Escritorio](#)[Listar pendientes](#)[Crear derecho petición](#)[Crear PQR](#)[Histórico](#)[Cerrar sesión](#)

Solicitudes pendientes por administrar

Derecho de petición de información o documentos (10 días hábiles)

Recibido: 2025-11-19 - Identificador: DP-532-2025 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15

Queja (15 días hábiles)

Recibido: 2025-12-01 - Identificador: PQRS-301-2025 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 3

Derecho de petición de consulta (30 días hábiles)

Recibido: 2025-11-30 - Identificador: DP-250-2025 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 4

Registro de PQRS recibidos por otros canales



Escritorio Listar pendientes **Crear derecho petición** **Crear PQR** Histórico Cerrar sesión

*Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

*Peticionario:

- *Número identificación:
- *Nombres:
- *Apellidos:
- *¿Cuál es su relación con la UTP?:
- *Correo electrónico:
- *País:
- *Departamento o Estado:
- *Ciudad:
- *Dirección:
- Teléfono:

*Asunto:

*Mensaje:

Al registrar los derechos de petición, debe anotar el número de radicado, por ejemplo: "Se anexa Derecho de Petición, radicado con No. 03-4259", para informar a Gestión de Documentos y evitar duplicidad en los registros que pueda afectar los indicadores.

Seleccione una de estas dos opciones, según corresponda, para registrar un PQRS recibido en su dependencia y diligencie todos los datos del usuario en el formulario.

*Fecha recepción:

*Dependencia:

*Tipo derecho petición:

*Tipo de PQR:

*Medio solicitud:

*Medio respuesta:

Archivo
 Ningún archivo seleccionado

Adjuntar otro archivo

Enviar

Aparecerá un mensaje del registro exitoso. Y puede generar archivo soporte en formato PDF.

 Informacion_DP-188-2024

Registro de PQRS recibidos por otros canales



Todas las dependencias pueden recibir PQRS a través de canales diferentes a la web, no obstante, los **Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera**, reciben un volumen considerable de solicitudes. Por ello, cada dependencia tiene la responsabilidad de definir cuáles solicitudes deben ser registradas en el aplicativo PQRS.

Se deben registrar en el aplicativo PQRS las solicitudes que:

1. Tengan un impacto institucional significativo.
2. Involucren vulneraciones a los derechos de los usuarios.

Se deben registrar todos los derechos de petición recibidos a través de oficio.

En caso de no registrar una solicitud, es necesario tener en cuenta los plazos establecidos por la ley para su respuesta.



PQRS recibidos - Histórico

Escritorio
Listar pendientes
Crear derecho petición
Crear PQR
Histórico
Cerrar sesión

 **Filtrar**
Restablecer

Fecha de Recepción
Fecha inicial
Fecha final

Fecha de Radicación
Fecha inicial
Fecha final

Consecutivo (Ej: Para PQRS-140-2023 digite 140)

Radicado

Dependencia

Respuesta

Peticionario Correo Electronico

PQR

Tipo de Usuario

Vigencia

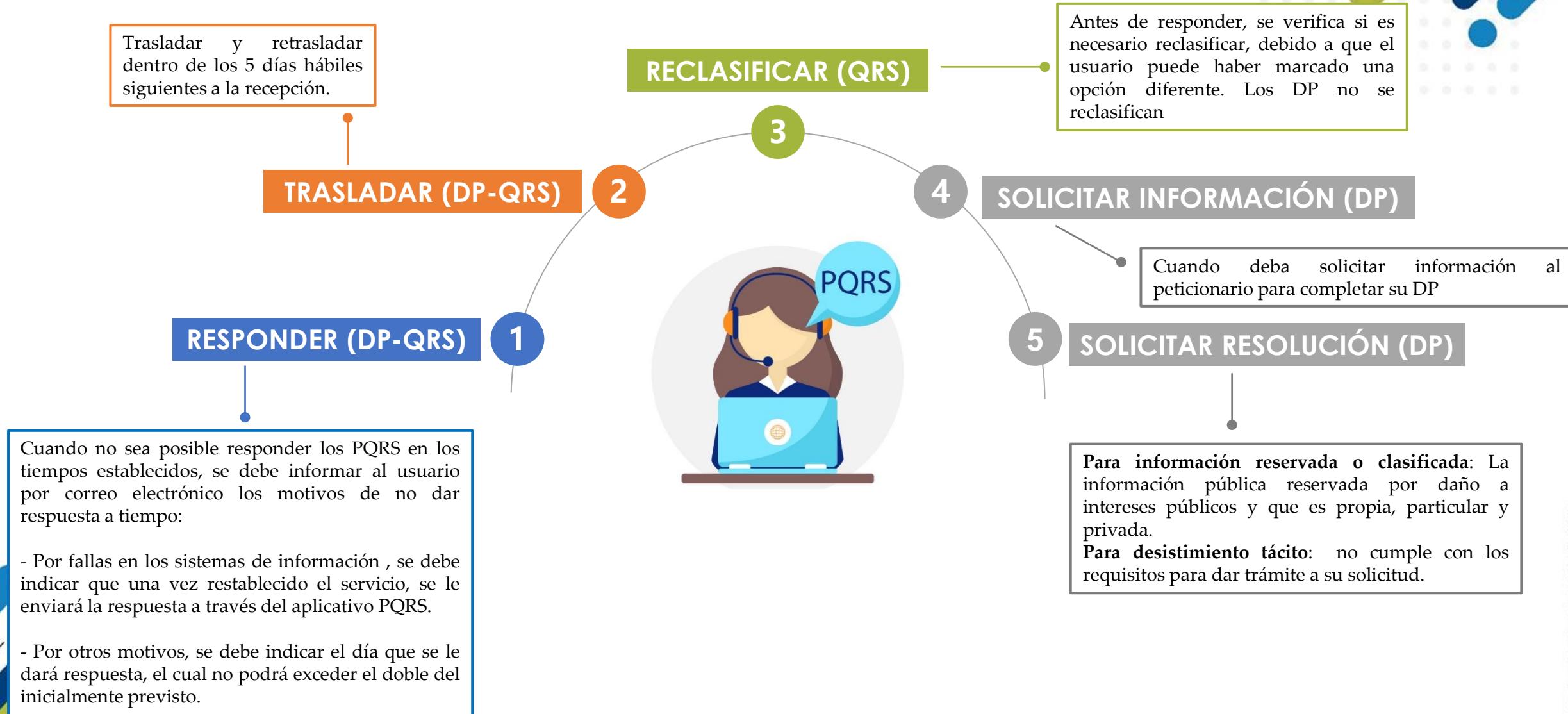
Tiempo	Consecutivo	Asunto	Radicado	Fecha de Radicación	Mensaje	PQR	Medio de Solicitud	Dependencia	Nombre del Peticionario	Tipo Usuario	Fecha de Recepción	Medio de Respuesta	Máxima de Respuesta	en que se genero la respuesta	creacion de la respuesta	Respuesta
	DP-370-2025	INFORMACION	03-14673	2025-11-04	Cordial saludo. por medio de la presente, me permito solicitar información relacionada con las buenas prácticas institucionales Leer más	Derecho Peticion en interés particular	Web	VICERRECTORIA ACADÉMICA	ANONIMO ANONIMO	Otros (Usuario externo a la UTP)	01 de Noviembre 2025	Electrónico	25 de Noviembre 2025	2	05 de Noviembre 2025	Amablemente, se da respuesta a través
	PQRS-280-2025	Pagos	03-14728	2025-11-04	Buenas tardes, tengo una pregunta, soy estudiante de ing. Agroindustrial, pero por motivos que se me han salido de las manos pague este comprobante 70705-2 pero no lo nro. Leer más	Reclamo	Electrónico	GESTIÓN FINANCIERA	Angie Sofia Martinez Medina	Estudiante	04 de Noviembre 2025	Electrónico	26 de Noviembre 2025	1	05 de Noviembre 2025	Señor(a) ANGIE SOFIA MARTINEZ MEDINA Pereira, 0 Cordial saludo Leer más
	DP-371-2025	DERECHO DE PETICIÓN	03-14727	2025-11-04	Pereira, 4 de noviembre de 2025 Señores: Mecatrónica Asunto: DERECHO DE PETICIÓN - Solicitud de Protocolos Académicos Leer más	Derecho de petición de información o documentos	Web	MECATRONICA	Emmanuel Quintero Franco	Egresado	04 de Noviembre 2025	Electrónico	19 de Noviembre 2025	6	12 de Noviembre 2025	Pereira, 12 de octubre de 2025 Señor: EMANUEL QUINTERO FRANCO C.C. No. 108828372 de Pereira Correo electrónico: emmanuelquinterofranco@utp.edu.co Leer más

 **Exportar** ▾

 CSV
 XLS

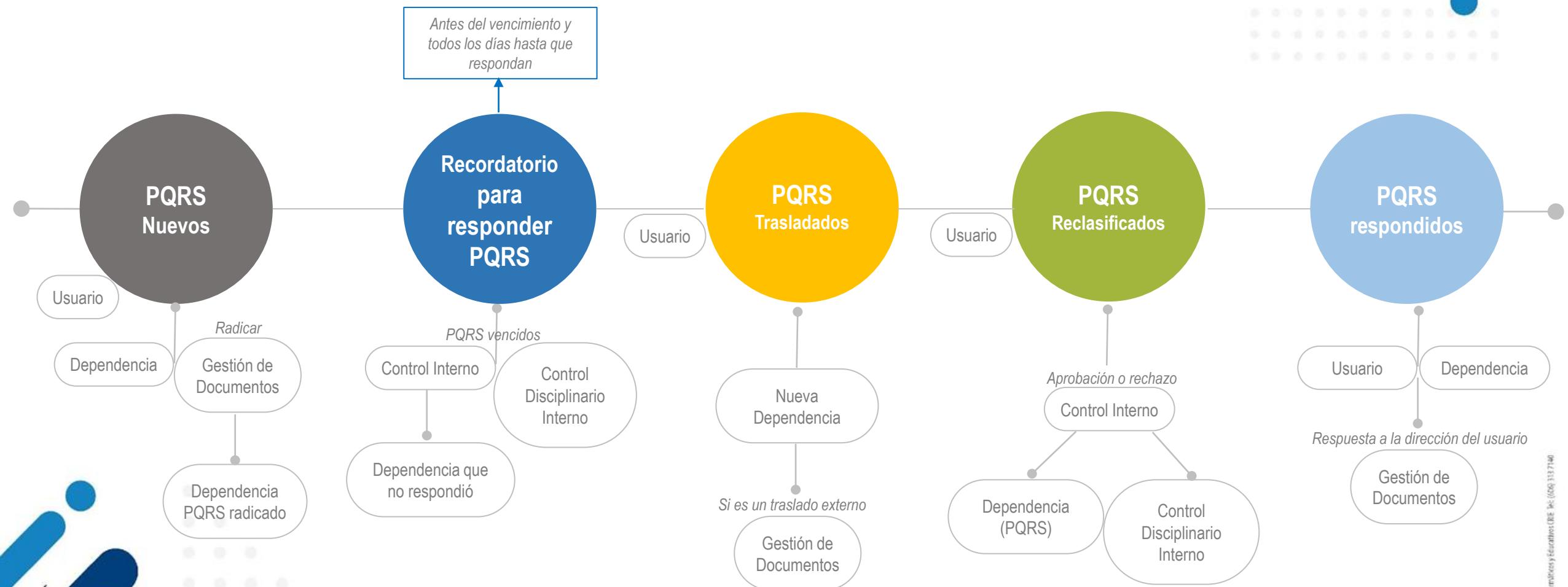
Escuela de Recursos Informativos y Educativos Oficina Tel: (5 313)7149

Acciones para gestionar PQRS



Notificaciones recibidas al correo electrónico

Asunto: [UTP: Sistema PQRS]



Tiempos para responder



**Derecho petición
de información o documentos**



**Derecho de petición
en interés particular y en interés general
Quejas, Reclamos y Sugerencias**



**Derecho petición
de consulta**

Suspensión de tiempos



En los siguientes casos:

- ✓ Los fines de semana y días festivos.
- ✓ Los días laborales de semana santa, que hayan sido autorizados institucionalmente.
- ✓ En el periodo de vacaciones colectivas de la Institución.
- ✓ Por alteración del orden público en la Universidad, que interrumpa la prestación del servicio.
- ✓ Fallas técnicas (red, servidores, seguridad, etc.)

Tener en cuenta al gestionar PQRS

Si responde un derecho de petición en interés general, debe escribir la respuesta en el espacio de "Mensaje", no debe adjuntar archivos, debido a que estas respuestas son de carácter público.



Los PQRS recibidos por oficio en el aplicativo de Comunicaciones deben registrarse en el aplicativo PQRS, seleccionando la opción "Oficio" en el campo "Medio de solicitud" e indicando el # de folios. En caso de que no correspondan a su dependencia, el registro debe realizarse antes de trasladarlos a través del aplicativo de Comunicaciones.

Al registrar o responder PQRS puede anexar archivos de hasta 2 MB; si superan este tamaño, debe comprimirlos. Si aun comprimidos no se reducen, la respuesta debe enviarse por correo electrónico al peticionario y, luego, registrar en el aplicativo el soporte en PDF de dicho envío para garantizar la trazabilidad.

Los PQRS recibidos de lunes a jueves después de las 5:00 p.m., los viernes después de las 4:00 p.m., los fines de semana y los días festivos, serán radicados al día hábil siguiente y el conteo de términos para responder comenzará al día hábil siguiente al radicado.

Tener en cuenta al gestionar PQRS

Cuando se presente una queja contra un funcionario de su dependencia, en la respuesta al usuario deben explicarse las razones de la situación. La justificación del funcionario implicado puede adjuntarse como soporte complementario, pero no debe constituir la respuesta principal.



PQRS

Las denuncias por corrupción pueden ser reclasificadas directamente por el Control Disciplinario Interno si se considera que corresponden a un derecho de petición, queja o reclamo. En caso de reclasificación, se enviará una notificación a la dependencia competente para su trámite. Es importante señalar que los datos del denunciante se mantendrán en el anonimato.

Si recibe una queja anónima por teléfono y por correo electrónico, al registrarla se debe indicar en identificación: "0", nombres y apellidos: "Anónimo", correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co y en las demás casillas: "N.A.".

Se recomienda responder los PQRS dentro del horario laboral y no dejarlo para el último día hábil, ya que si se envía después de las 6:00 p.m. el sistema probablemente registrará la respuesta con fecha del día siguiente, lo que podría generar reportes de incumplimiento y procesos disciplinarios.

gracias