

SISTEMA PQRS

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

11 de diciembre de 2025

Sistema PQRS



PQRS

- ☒ Derechos de **P**etición
- ☒ **Q**uejas
- ☒ **R**eclamos
- ☒ **S**ugerencias
- ☒ Denuncias por corrupción

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:

- Secretaria 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

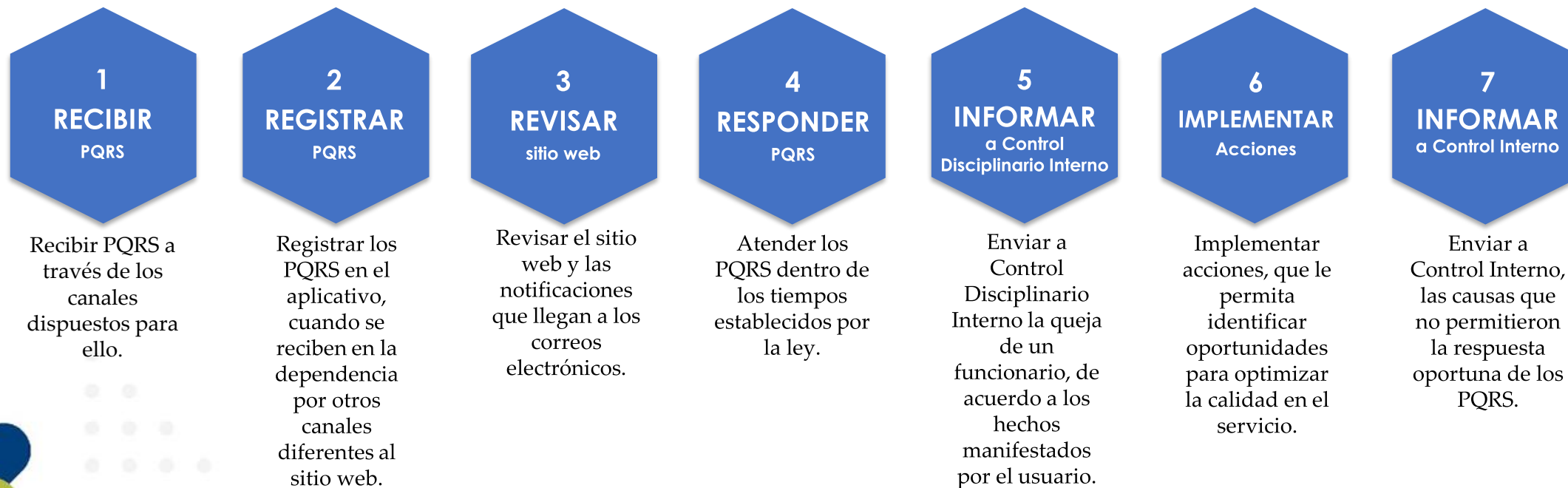


Otros
(externos)

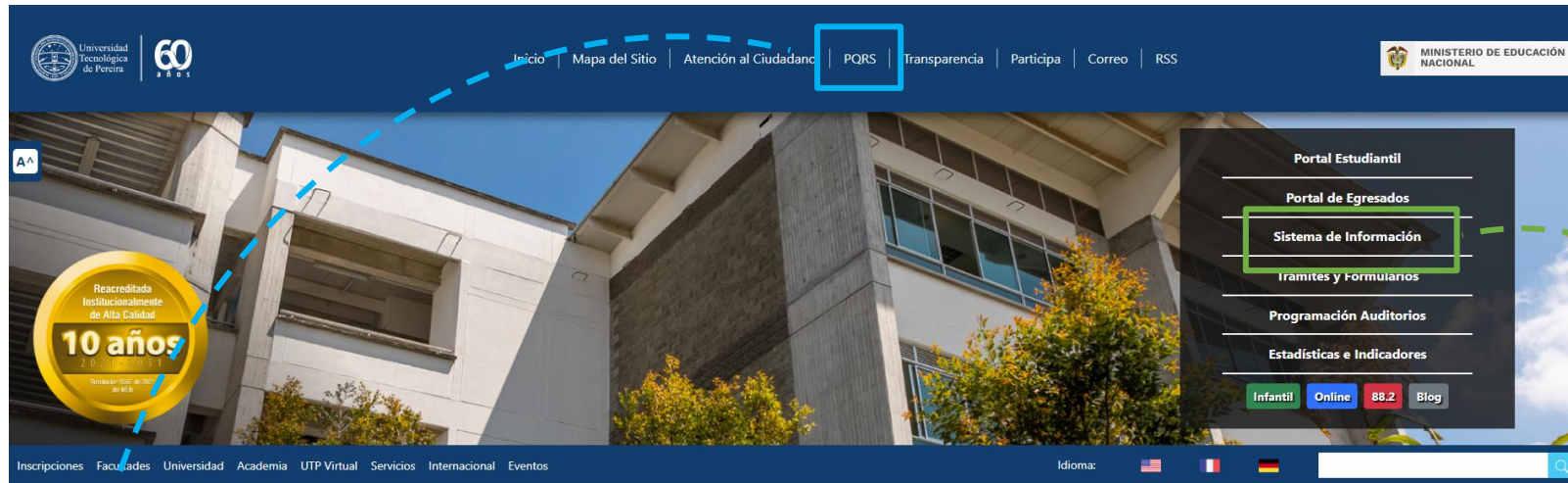
Función y responsabilidades de las dependencias

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

Responsabilidades



Ingreso al sitio web PQRS



Reportar PQRS
Consultar PQRS
Ayudas
Informe sobre PQRS
Más información sobre PQRS
Administrar PQRS

Universidad Tecnológica de Pereira

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

Usuario

Ingrese el nombre de usu

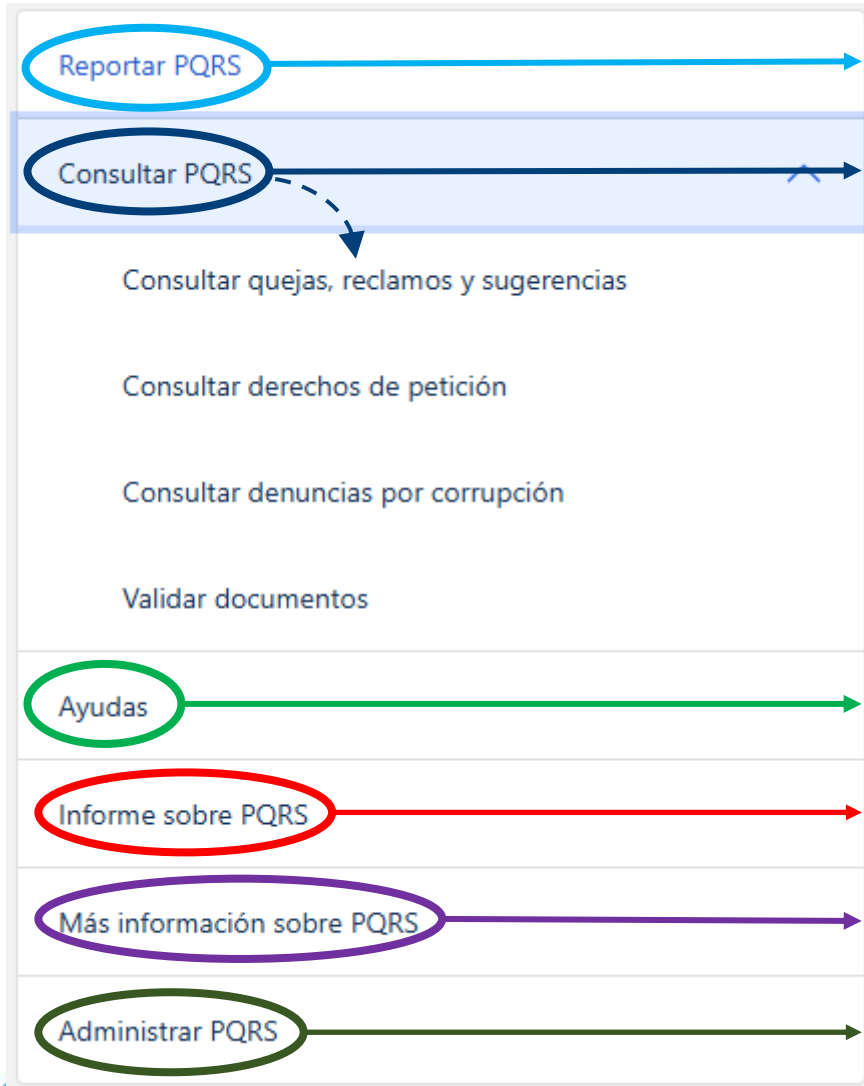
Contraseña

Ingrese la contraseña

Ingresar

	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



Página de inicio, tipos de PQRS (formularios) y canales de atención

A través de este enlace, el usuario podrá dar seguimiento a su PQRS

Instructivo y Manual, anexo de notificaciones, diccionario de asuntos

Indicadores desde 2012

Procedimiento VAF, información adicional

Ingreso para gestión de 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

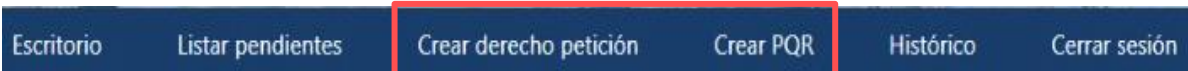
Queja (15 días hábiles)

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



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.

***Tipo de identificación** Cédula de ciudadanía

***Peticionario**

***Numero identificación**

***Nombres**

***Apellidos**

***¿Cual es su relación con la UTP?** -- Seleccione una opción --

***Correo electronico**

***Pais**

***Departamento o Estado**

***Ciudad**

***Direccion**

Telefono

***Asunto** -- Seleccione uno de los asuntos predeterminados o digite uno nuevo --

***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.

***Fecha recepcion**

***Dependencia** -- Seleccione una opción --

Elija la dependencia a la cual remitirá

***Tipo derecho peticion** -- Seleccione una opción --

Elija el tipo de derecho de petición a crear

***Tipo de PQR** -- Seleccione una opción --

Elija el tipo de PQR

***Medio solicitud** -- Seleccione una opción --

Elija el medio de solicitud

***Medio respuesta** -- Seleccione una opción --

Elija el medio de respuesta


Archivo

Seleccionar 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

dd/mm/aaaa

Fecha final

dd/mm/aaaa

Fecha de Radicación

Fecha inicial

dd/mm/aaaa

Fecha final

dd/mm/aaaa

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

Radicado

Dependencia

Respuesta

Peticionario Correo Electronico

PQR

Tipo de Usuario

Vigencia

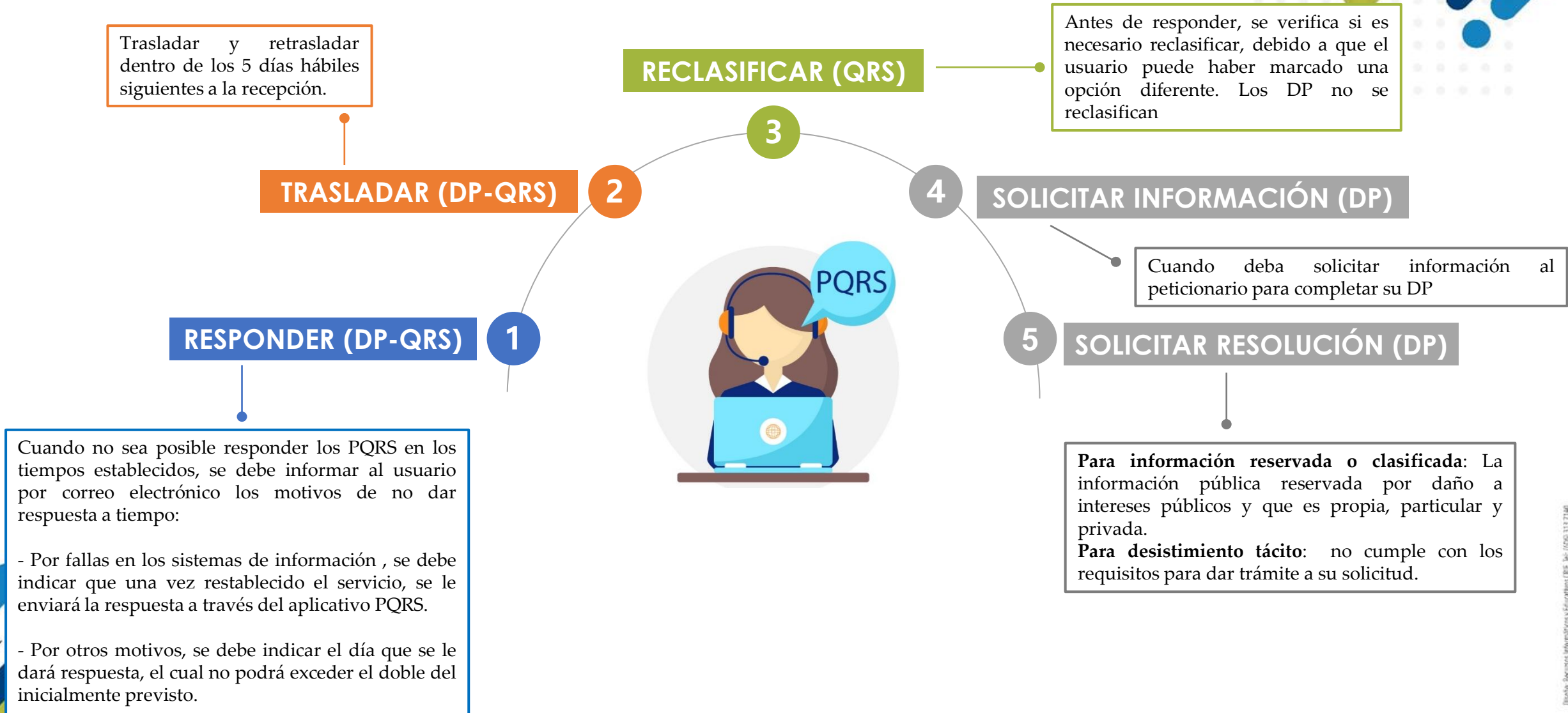
Tiempo	Consecutivo	Asunto	Radicado	Fecha de Radicación	Mensaje	PQR	Medio de Solicitud	Dependencia	Nombre del Peticionario	Tipo Usuario	Fecha de Recepcion	Medio de Respuesta	Máxima de Respuesta	en que se genero la respuesta	creacion de la respuesta	Respuesta
	DP-370-2025	INFORMACION	03-14673	2025-11-04	Cordial saludo. Por medio de la presente, me permito solicitar información relacionada con las buenas prácticas institucionales Leer más	Derecho Petición en interés particular	Web	VICERRECTORÍA 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 c
	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 la mano pague este semestre 2025-2 pero no lo he recibido 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 Documentos Académicos Leer más	Derecho de petición de información o documentos	Web	511-0-131-02 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: EMMANUEL QUINTERO FRANCO C.C. No. 108828372 de Pereira Correo electrónico: emmanuelquintero.utp@utp.edu.co Leer más

Exportar

CSV

XLS

Acciones para gestionar PQRS



Acciones para gestionar PQRS

Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

Solicitudes pendientes por administrar

PQRS (10 días hábiles)

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



1

Responder

2

Trasladar

3

Solicitar reclasificación

Quejas, reclamos y sugerencias

Por medio de este formulario ingrese la respuesta de la Sugerencia. Una vez se responda la Sugerencia ésta dejará de aparecer en la lista de pendientes.

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | [List] [Align] [Link] [Image] [Table] [Media] [Source] Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

Adjuntar otro archivo

1

Responder

2

Trasladar

4

Solicitar información

5

Solicitar resolución rectoría

Derechos de petición

Por medio de este formulario ingrese la respuesta al derecho de petición. Una vez se responda el derecho de petición éste dejará de aparecer en la lista de pendientes.

* Número de oficio

01

Centro de costos de la dependencia

Consecutivo interno de oficios

*Mensaje

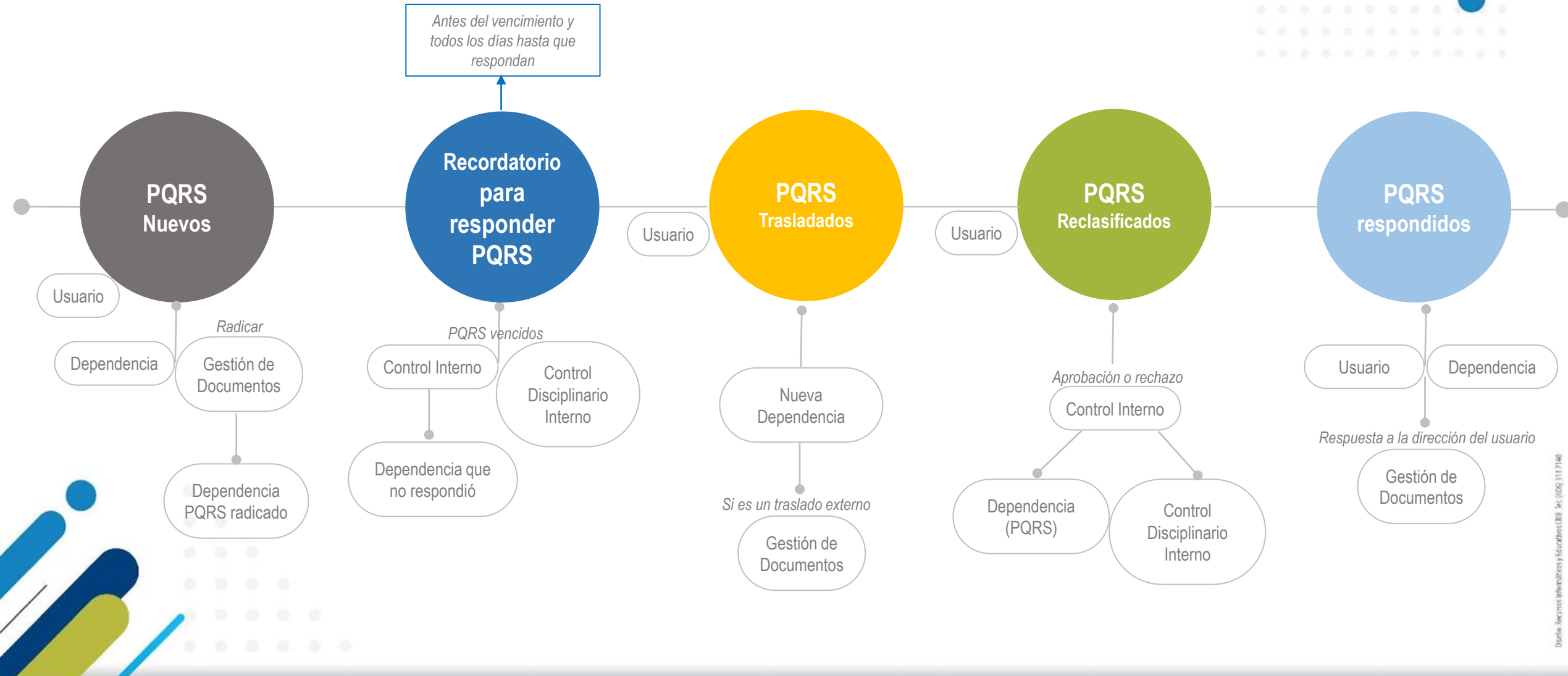
B I U abc x₂ x² | [List] [Align] [Link] [Image] [Table] [Media] [Source] Fuente HTML

Archivo

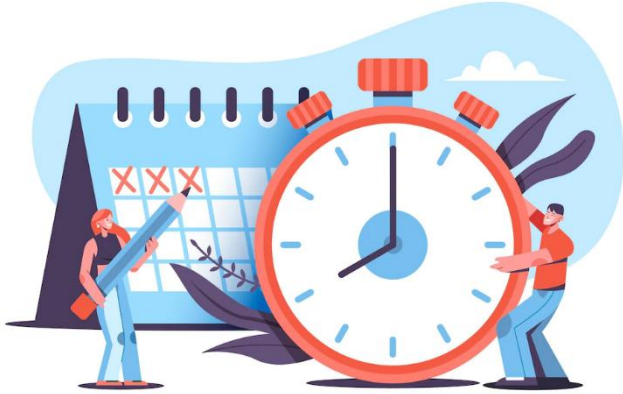
Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Notificaciones recibidas al correo electrónico

Asunto: [UTP: Sistema PQRS]



Tiempos para responder



10

Derecho petición
de información o documentos

15

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

30

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 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.

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.

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

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.".

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.

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

