

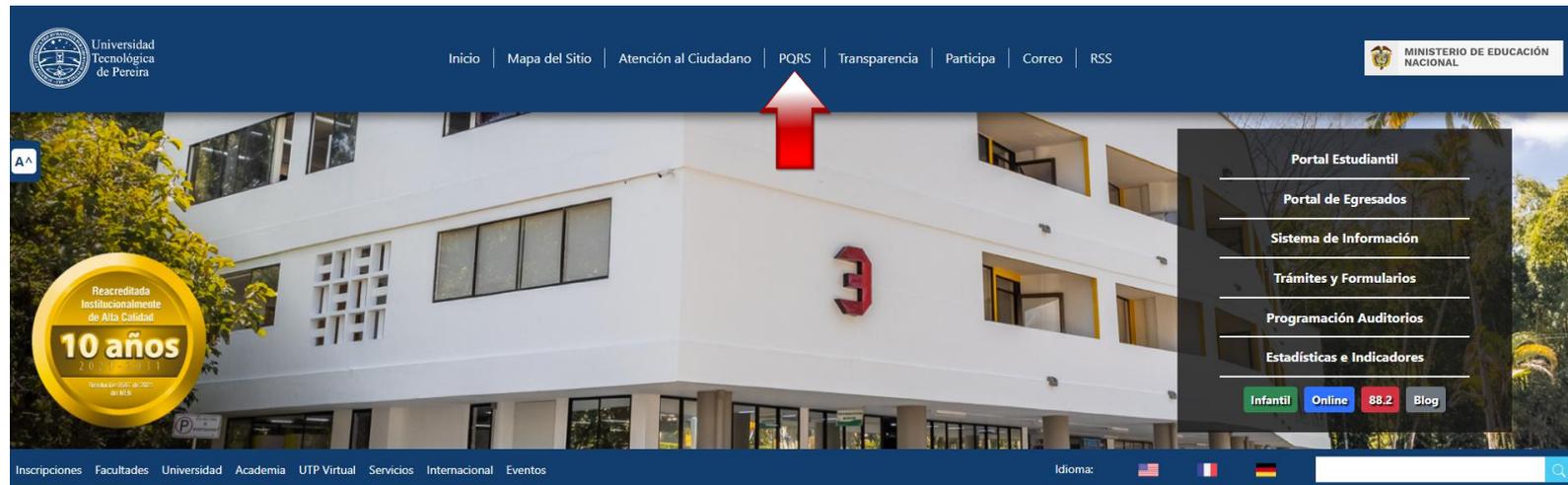
SISTEMA PQRS

**Cambios en la página de inicio del
sitio web PQRS**

Ingreso al sitio web PQRS



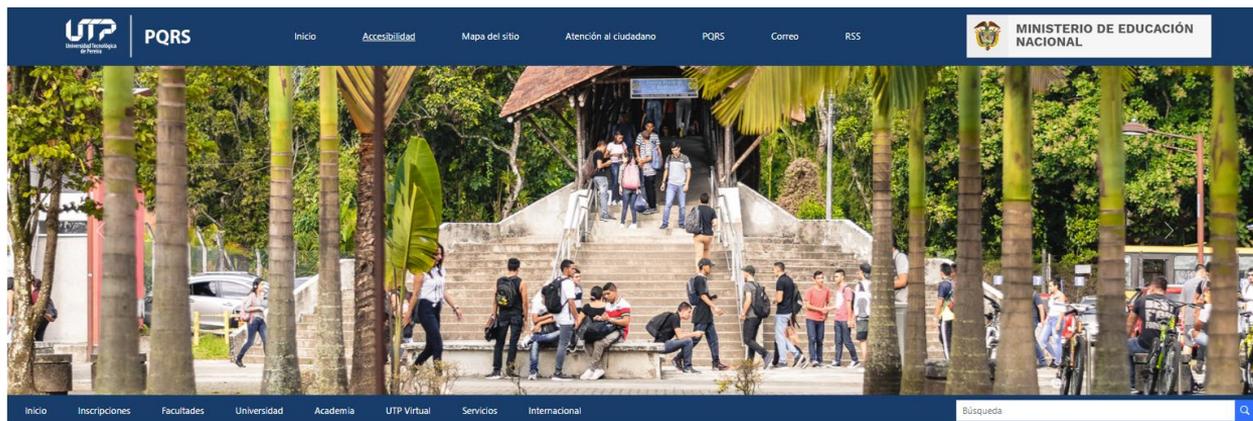
Ingrese a la página web de la Universidad Tecnológica de Pereira y ubique en el menú superior “PQRS”.



The screenshot shows the website header with the UTP logo on the left and the text 'Universidad Tecnológica de Pereira'. The navigation menu includes: Inicio | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | **PQRS** | Transparencia | Participa | Correo | RSS. A red arrow points to the 'PQRS' link. On the right, there is a logo for 'MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL'. Below the navigation menu is a large image of a white building with a red '3' on its facade. A yellow circular badge on the left of the image reads 'Reacreditada Institucionalmente de Alta Calidad 10 años 2013-2023'. On the right side of the image, there is a dark overlay menu with the following items: Portal Estudiantil, Portal de Egresados, Sistema de Información, Trámites y Formularios, Programación Auditorios, Estadísticas e Indicadores. At the bottom of the overlay are buttons for 'Infantil', 'Online', '88.2', and 'Blog'. The footer of the website contains: Inscripciones | Facultades | Universidad | Academia | UTP Virtual | Servicios | Internacional | Eventos. On the right side of the footer, there is a language selection section labeled 'Idioma:' with flags for USA, France, and Germany, and a search bar.

Sitio web PQRS - inicio

Al ingresar encontrará información importante antes de presentar su PQRS.



Inicio PQRS

Reportar PQRS

Consultar PQRS

Ayudas

Informe sobre PQRS

Más información sobre PQRS

Administrar PQRS

Por favor, tenga en cuenta que, al formular un derecho de petición, queja o reclamo, es suficiente; evite diligenciar el formulario varias veces con el mismo requerimiento o dirigirse a varias dependencias. Esto evitará congestión en el sistema y nos permitirá responder en los tiempos estipulados

Sistema PQRS

El Sistema PQRS brinda a la comunidad universitaria como a la ciudadanía en general la oportunidad de presentar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, relacionados con el cumplimiento de la Misión Institucional, siguiendo los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, a través de las siguientes formas: verbal, escrita y en el formulario web. Además, cuenta con mecanismos de seguimiento que garantizan proporcionar respuestas satisfactorias dentro de los tiempos establecidos.

Estimado Usuario, antes de registrar su PQRS, le recomendamos consultar la siguiente información, la cual podría ayudarle a resolver sus inquietudes o solicitudes de manera más ágil:

Sitio web PQRS - enlaces de interés

La siguiente información y enlaces de interés le serán de gran utilidad, podrá encontrar respuesta a su inquietud.

Estimado Usuario, antes de registrar su PQRS, le recomendamos consultar la siguiente información, la cual podría ayudarle a resolver sus inquietudes o solicitudes de manera más ágil:

- **Preguntas Frecuentes:** Encuentre respuestas a las inquietudes más comunes de los usuarios a Admisiones, Registro y Control Académico.
- **¿A dónde me dirijo?:** Consulte el listado general de temas, las dependencias responsables y los datos de las personas que pueden brindarle orientación.
- **Derechos de Petición de Interés General publicados:** Acceda a los derechos de petición de interés general presentados por otros usuarios. Estos documentos son públicos y pueden derivar en decisiones que impacten a un grupo o comunidad.

Además, para una mayor comprensión sobre el manejo de los PQRS, le sugerimos ingresar al menú “Ayudas”, donde encontrará los siguientes documentos: el Manual de Usuario, el anexo sobre las notificaciones recibidas, la Resolución de Rectoría sobre los costos de expedición de copias de documentos, y el Diccionario de asuntos relacionados con los PQRS.

Si, después de consultar la información anterior, no encuentra solución a su solicitud, le invitamos a seleccionar una de las siguientes opciones y diligenciar el formulario con información verídica, para que podamos atender su requerimiento de manera adecuada y oportuna. Por favor, tenga en cuenta que, al formular un derecho de petición, queja o reclamo, es suficiente con enviarlo una sola vez. Evite registrar el mismo requerimiento en múltiples ocasiones o dirigirlo a varias dependencias, ya que esto puede generar congestión en el sistema y afectar los tiempos de respuesta establecidos.

Sitio web PQRS - tipos de solicitudes

A continuación, encontrará el listado de los tipos de PQRS que puede presentar. Al hacer clic en el botón **“Haga clic aquí”**, podrá consultar la definición de cada tipo de solicitud, así como los tiempos de respuesta establecidos para cada uno.

 Le solicitamos diligenciar el formulario con datos verídicos para que podamos dar respuesta a su solicitud.

Tipos de solicitudes de PQRS

Aquí podrá realizar las siguientes solicitudes:

- Sugerencias
- Quejas
- Reclamos

- Derechos de Petición de Interés General
- Derechos de Petición de Información o Documentos
- Derechos de Petición de Consulta
- Derechos de Petición de Interés Particular

- Denuncias por corrupción



Haga clic aquí

Después encontrará los diferentes canales dispuestos por la Institución para presentar PQRS:

Canales para presentar PQRS

Estimado Usuario le informamos que puede presentar sus PQRS a través de los siguientes canales:

1. **Web:** Acceda al sitio web <https://pqrs.utp.edu.co/> También puede hacerlo desde su dispositivo móvil, a través de la aplicación "UTP Móvil", en el menú principal encontrará la opción "PQRS".
2. **Correo electrónico:** para derecho de petición: ventanillaunica@utp.edu.co para PQRS: quejasyreclamos@utp.edu.co para denuncias por corrupción: denunciascorrupcion@utp.edu.co y a los correos electrónicos con dominio @utp.edu.co.
3. **Oficio:** Puede enviar sus comunicaciones físicas a la dirección de la Universidad o al correo ventanillaunica@utp.edu.co para su radicación.
4. **Presencial:** para PQRS de manera presencial, diríjase a cualquier dependencia de la Universidad y para denuncias por corrupción, acuda a la Oficina de Control Disciplinario Interno, ubicada en el Edificio 1, Oficina 1A-101.
Puede consultar la ubicación en el Mapa esquemático y Nomenclatura del Campus UTP [aquí](#)
5. **Teléfono:** comuníquese a través de cualquier línea telefónica de la Universidad (puede consultar el directorio telefónico [aquí](#)) o mediante las líneas 3137211 y 01-8000-966781 (gratuita), donde encontrará las siguientes opciones:
 - o Información en general: marque 1.
 - o Quejas y reclamos: marque 2
 - o Denuncias por corrupción: marque 3

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

Sitio web PQRS - menú



Menú

Reportar PQRS

Direcciona al formulario para presentar solicitudes.

Consultar PQRS 

Consultar quejas, reclamos y sugerencias

Consultar derechos de petición

Puede hacer seguimiento a su PQRS, verificando si la solicitud aún no ha sido resuelta, ha sido trasladada o ha recibido respuesta.

Consultar denuncias por corrupción

Puede consultar el proceso de su denuncia.

Validar documentos

Puede validar la autenticidad de los documentos que le sean entregados.

Ayudas

Encontrará el Manual del Usuario, el diccionario de asuntos para presentar PQRS, la Resolución sobre los costos de expedición de copias y el Instructivo para la atención de PQRS.

Informe sobre PQRS

Se publican los Informes que contienen los indicadores relacionados con los PQRS.

Más información sobre PQRS

Lo llevará a la página web de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, donde encontrará más información sobre el Sistema PQRS.

Administrar PQRS

Este enlace está destinado al uso interno.