



SISTEMA PQRS

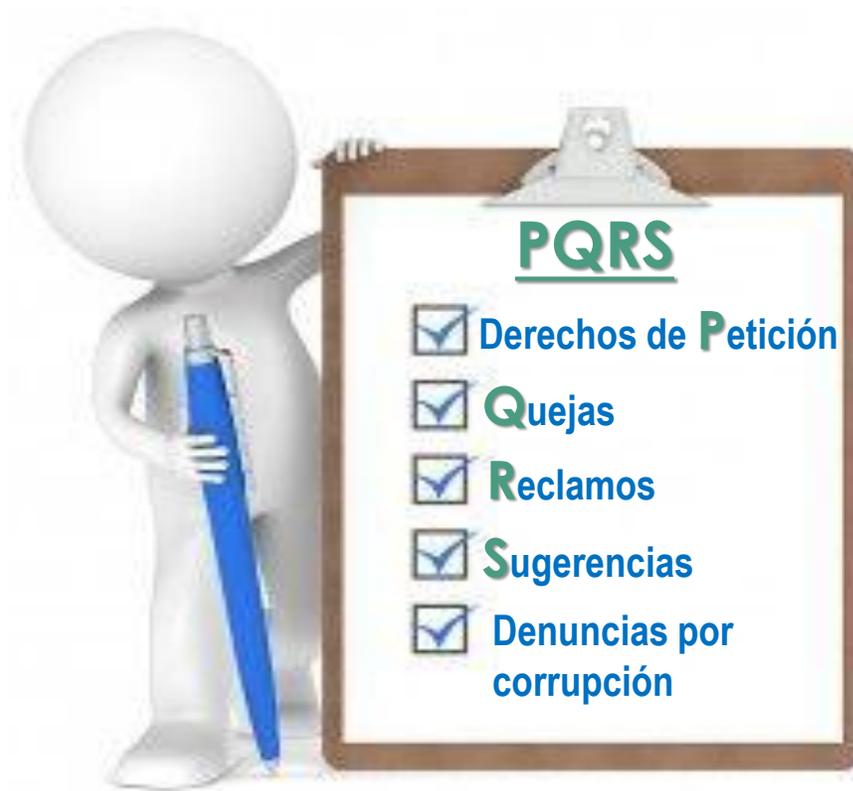
**Lo que usted
necesita saber**

▶ SISTEMA PQRS



El **Sistema PQRS** brinda a la ciudadanía y a la comunidad universitaria en general la oportunidad de presentar PQRS, con el objetivo de asegurar el pleno cumplimiento de la Misión Institucional.

Además, cuenta con mecanismos de seguimiento que garantizan proporcionar respuestas satisfactorias dentro de los plazos establecidos.

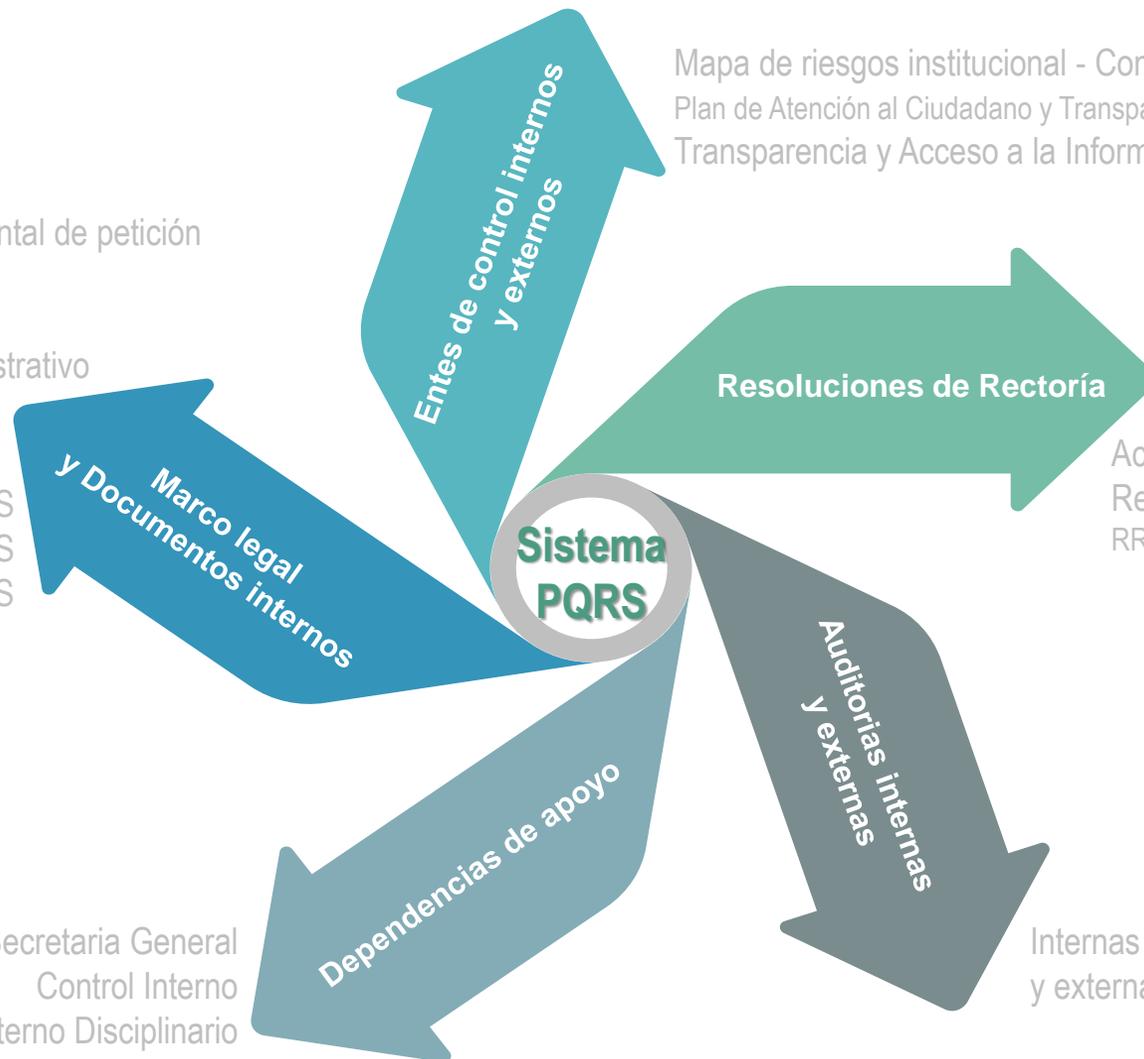




Documentación

Código General Disciplinario
Regulación del derecho fundamental de petición
Ley de Transparencia
Estatuto Anticorrupción
Código de Procedimiento Administrativo
Constitución Política de 1991

Procedimiento Administración del Sistema PQRS
Instructivo para la atención de PQRS
Manual del Usuario PQRS



Mapa de riesgos institucional - Control y Seguimiento Institucional.
Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional (PACTO) - *Estatuto Anticorrupción*.
Transparencia y Acceso a la Información pública (ITA) - *Ley de transparencia*.

Actualización del Sistema PQRS, RR 5008 de 2021
Reglamentación del ejercicio del derecho de petición,
RR 5551 de 2017

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

Internas de Calidad y de Control Interno,
y externas de Contraloría y Bureau Veritas.



Función y Responsabilidades

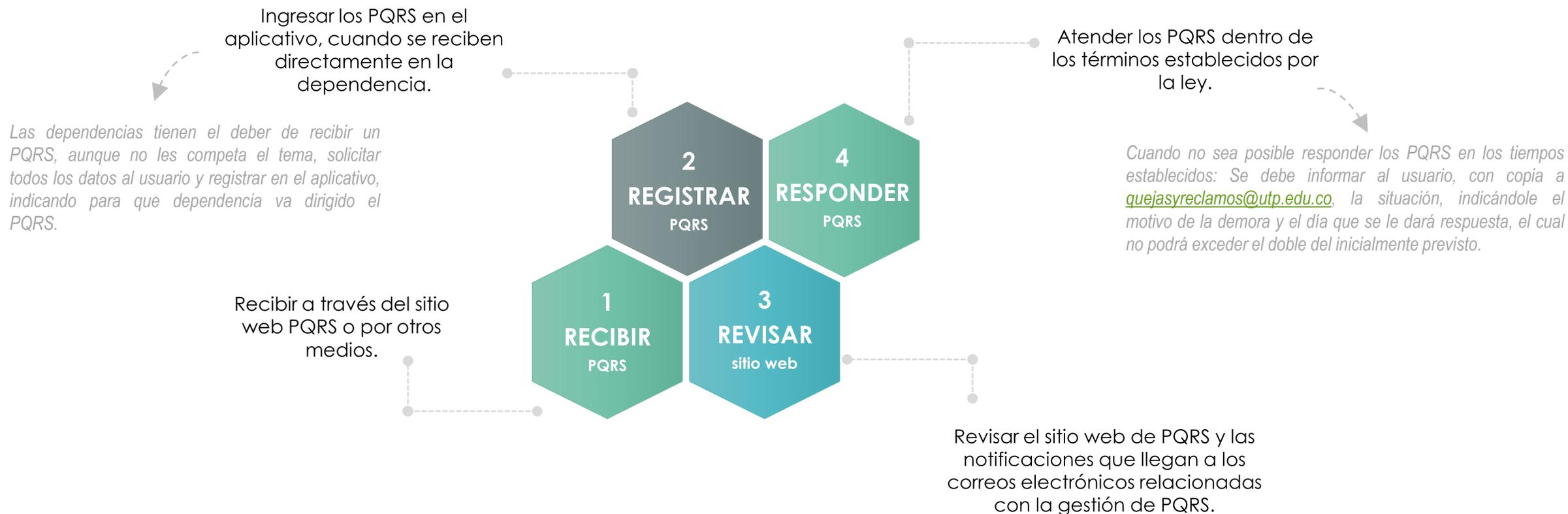
Las unidades organizacionales tienen como **Función** dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sea oportuna, coherentes con lo solicitado, y en lo posible de fácil comprensión y dentro de los términos establecidos por la ley.

Responsabilidades





Responsabilidades





Responsabilidades

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



Enviar a Control Interno, la justificación de la no respuesta oportuna de los PQRS.

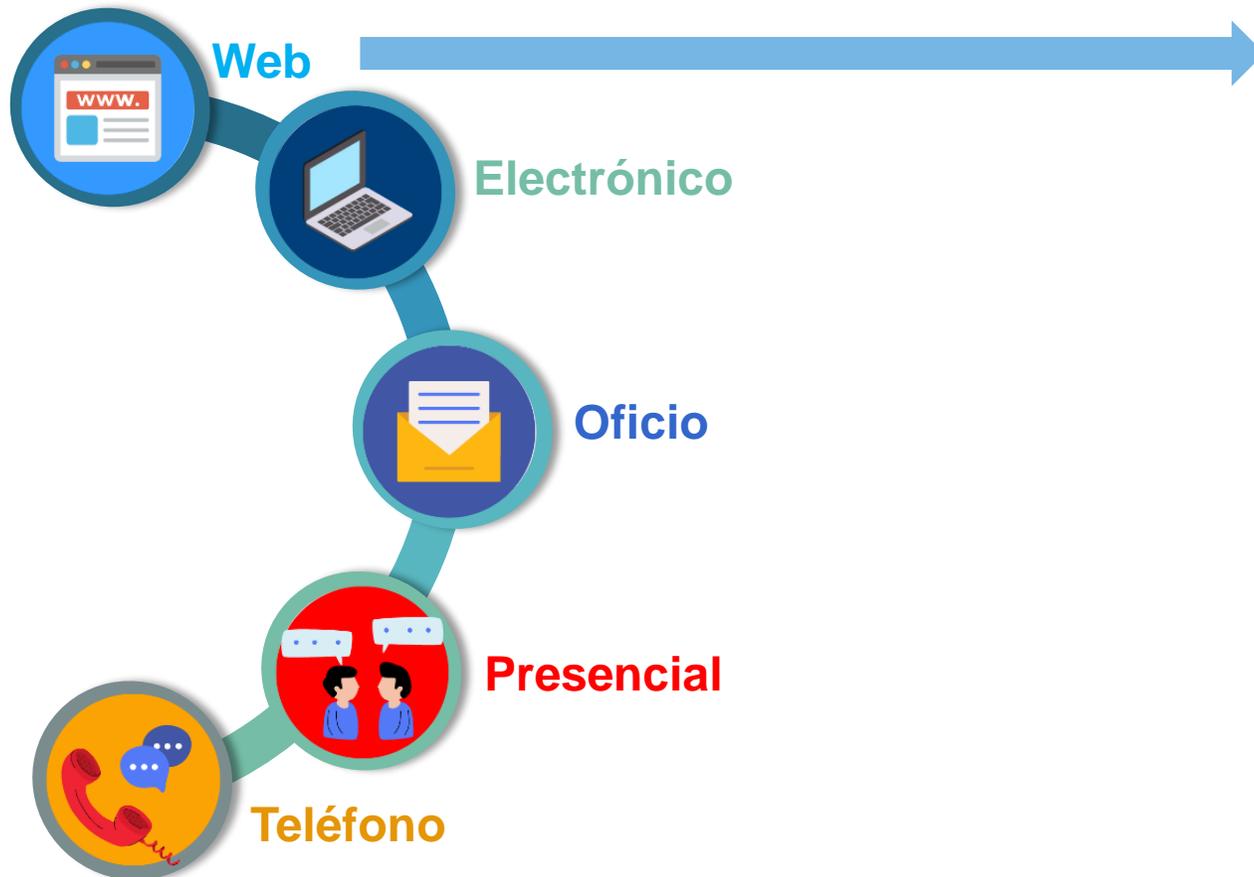
Implementar acciones, que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

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

- *PQRS donde el asunto es reiterativo.*
- *Prestación de mal servicio.*



Canales de atención de usuarios



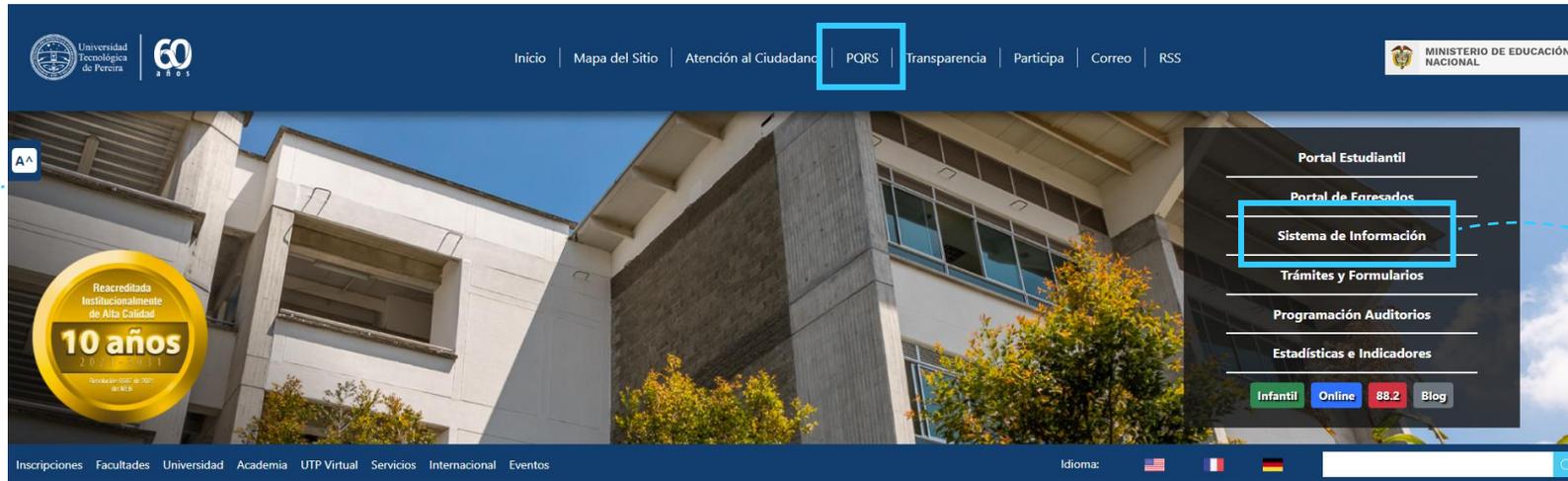
Formas de ingresar al aplicativo PQRS

A través de la página web de la UTP: <https://www.utp.edu.co/> y ubicar en el menú superior “PQRS”.

A través del sitio web PQRS: <https://pqrs.utp.edu.co.>

Desde teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, a través de la aplicación “UTP Móvil” y ubicar en el menú principal “PQRS”.

Ingreso al aplicativo PQRS



Reportar PQRS
Consultar Solicitud
Ayuda
Informe
Administrar
Sistema PQRS

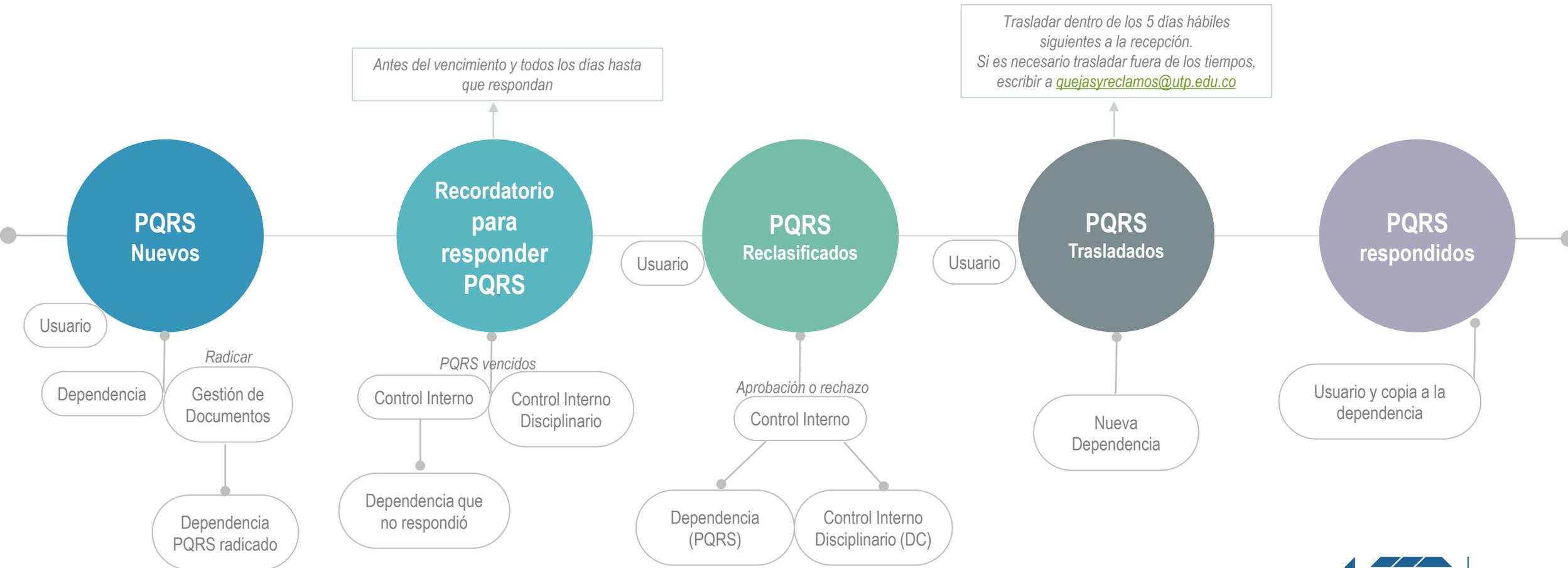
General	
	Biblioteca Jorge Roa Martínez
	Encuesta Caracterización del Talento Humano
	Gestión de PQRS
	Inventario
	Notificaciones
	Propuesta de Actualización del Reglamento Estudiantil
	Reserva Escenarios Deportivos
	Solicitudes WEB
	Solicitudes al Almacén General
	Solicitudes de Mantenimiento

Competencia para responder PQRS

RR 5551 de 2017, Competencia para dar respuesta, artículo 11 (*modificado con RR 5485 de 2019*): Son competentes para emitir respuestas o conceptos, respecto de los derechos de petición, el **Rector, los Vicerrectores, la Secretaria General, los Decanos, los Directores de los Programas Académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamentos** (*áreas descritas en el Acuerdo 14 de 2014, por medio del cual se aprueba la reforma integral de la Estructura Organizacional de la Universidad*).

Áreas sin usuario en el Sistema PQRS: Los responsables de las áreas administrativas y académicas, así como los coordinadores de proyectos especiales y el personal que no tenga usuario en el Sistema PQRS, deben asegurarse de proporcionar la información o los documentos pertinentes cuando sean solicitados para atender las solicitudes de los usuarios. Es importante tener en cuenta que el plazo para responder comienza a contar a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Notificaciones - Asunto: [UTP: Sistema PQRS]





Los **Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera**, reciben un elevado número de solicitudes a través de correos electrónicos, de manera presencial y telefónica. Por esta razón, **se delega a cada dependencia la responsabilidad** de determinar cuáles solicitudes deben registrarse 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.

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

Acciones para responder 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

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.

Si no es posible responder los PQRS dentro del plazo establecido, se debe informar al usuario por **correo electrónico** sobre la situación. Se debe explicar el motivo de la demora y proporcionar una nueva fecha de respuesta, la cual no deberá exceder el doble del plazo originalmente previsto.

Cuando se presenten fallas en los sistemas de información de la UTP, se deberá informar al usuario por **correo electrónico**, explicando los motivos de no dar respuesta a tiempo. Además, se le comunicará que, una vez restablecido el servicio, se le enviará la respuesta a través del aplicativo PQRS.

Suspensión de términos

Los términos para dar respuesta a los PQRS se suspenderán 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.)



La respuesta proporcionada debe ser eficaz e incluir información relevante sobre la solicitud, así como las razones justificadas para la decisión tomada.



Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva queja o reclamo, verifique que la **respuesta sea adecuada**, oportuna y acorde con lo solicitado.



Ejemplos de como no debe responder



Cualquier inquietud frente a este tema debe escribir al correo del colaborador "XXXX".

He trasladado su queja a la dirección del programa, y les encargué su pronta respuesta.

Su queja debe ser enviada a la Vicerrectoría Académica donde le darán respuesta.

Se da traslado a su petición al programa "XXXX" para que el director defina el tema de la búsqueda de orientador del curso dirigido que solicita.

En atención a su queja, anexo respuesta enviada por el docente, donde hace los descargos a sus inquietudes.

Hicimos traslado de esta queja al funcionario que usted menciona, quien es la persona que debe darle la respectiva respuesta a lo expresado por usted.

Esta queja será llevada al Consejo de Facultad, para realizar las acciones que sean pertinentes.

Quejas contra funcionarios



! IMPORTANTE

PATRICIA IDÁRRAGA ANGEL

Técnico

Extensión: 7210

Correos: pati@utp.edu.co

quejasyreclamos@utp.edu.co