



SISTEMA PQRS

**Respuesta a
PQRS**

Para tener en cuenta

ANTES DE RESPONDER DERECHOS DE PETICIÓN

- 1 ¿El derecho de petición ya está registrado en el sitio web?

 - No olvide registrar los derechos de petición recibidos por oficios.
- 2 ¿El derecho de petición se debe trasladar a otra dependencia?

 - Trasladar lo antes posible, si la solicitud es compartida con otra, procure obtener la respuesta de la otra dependencia a la mayor brevedad posible.
- 3 ¿De cuánto tiempo dispongo para dar respuesta?

 - No olvide los tiempos legales, evite un proceso disciplinario.
- 4 ¿Tengo el tiempo suficiente para responder dentro de los plazos legales?

 - Cuando no sea posible responder los PQRS en los tiempos legales, informe al usuario por correo electrónico sobre la situación indicándole el motivo de la demora y el día que se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.
- 5 ¿El usuario fue claro en la solicitud de su derecho de petición?

 - Puede solicitar información adicional al usuario por la opción "Solicitar información", en este caso se suspenden los tiempos por 30 días calendario o hasta que el usuario responda, y se retoman los tiempos al momento de su respuesta.

Para tener en cuenta

ANTES DE RESPONDER QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

1 ¿La queja, reclamo o sugerencia se debe reclasificar?

● Debe diferenciar una queja y un reclamo especialmente para determinar si se reclasifica.

2 ¿La solicitud se debe trasladar a otra dependencia?

● Trasladar lo antes posible, si la solicitud es compartida con otra, procure obtener la respuesta de la otra dependencia a la mayor brevedad posible.

3 ¿De cuánto tiempo dispongo para dar respuesta?

● No olvide los tiempos legales, evite un proceso disciplinario.

4 ¿Tengo el tiempo suficiente para responder dentro de los plazos legales?

● Cuando no sea posible responder los PQRS en los tiempos legales, informe al usuario por correo electrónico sobre la situación indicándole el motivo de la demora y el día que se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Para tener en cuenta

AL MOMENTO DE RESPONDER

Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva solicitud, verifique que la respuesta sea adecuada y que corresponda a expectativas realistas.

Ofrecer un trato adecuado, formal y con un lenguaje amigable.

¿Qué quiere el usuario?

1

2

3

4

5



La respuesta debe ser clara y precisa y que no genere ambigüedades.

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.

▶ SISTEMA PQRS



DEFINICIONES 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

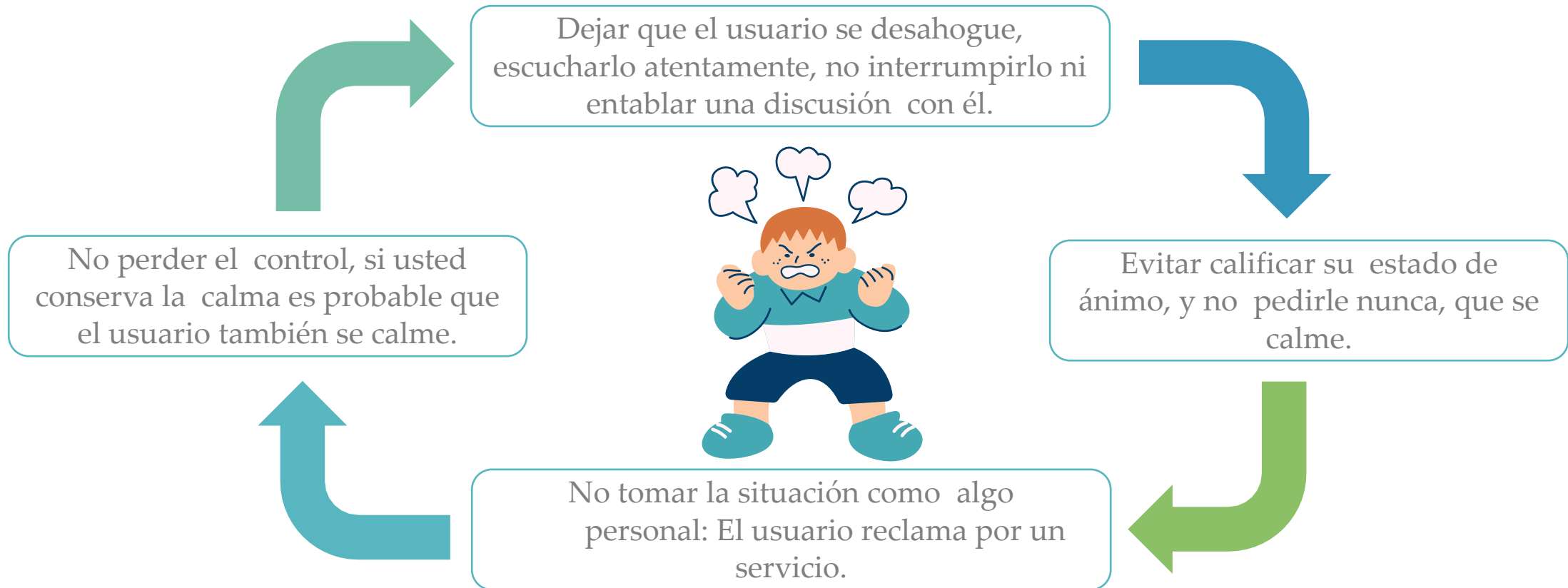
Manifestación para contribuir en el **mejoramiento de un proceso** relacionado con la prestación de un servicio.

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.

Para tener en cuenta

¿QUÉ HACER SI UN USUARIO ESTÁ ALTERADO?



Para tener
en cuenta

TIEMPOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA

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.

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.

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 proporcionar información sobre los PQRS que sean de su competencia para dar respuesta oportuna.

Derechos de petición
particulares y
generales y quejas,
reclamos y
sugerencias:
15 días hábiles

Derechos de petición
de información o
documentos:
10 días hábiles

Derechos de petición
de consulta
30 días hábiles

Para tener
en cuenta



QUEJA Contra un funcionario

Evaluar la gravedad de los hechos reportados por el usuario en su queja contra un funcionario de su dependencia y, conforme a las normativas que regulan las faltas disciplinarias (*Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, que expide el Código General Disciplinario*), informar a **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO** para iniciar la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.

Ley 1952 de 2019 - Código General Disciplinario, artículo 86. La acción disciplinaria se iniciará o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos.

Resolución de Rectoría 5551 del 2017, artículo 14. Acciones y sanciones por falta de respuesta a las peticiones: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la *Ley 1755 de 2015*, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Parágrafo: Control Interno reportará a **CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO** los casos conocidos en los cuales el funcionario responsable no haya dado respuesta de manera oportuna y correcta a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos, con el fin de iniciar la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.



Respuesta fuera de los tiempos legales PQRS