



SISTEMA PQRS

17 de septiembre de 2024

Aspectos generales



INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS



Función y responsabilidades

Acceso aplicativo

Acciones para responder PQRS

Anónimos

Particularidades derechos de petición

Documentos internos

Medios

Tiempos

Definiciones

Marco legal

Notificaciones

MANUAL DE USUARIO



PQRS

► SISTEMA PQRS - Usuarios



Medios para presentar PQRS



Formas de 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.>

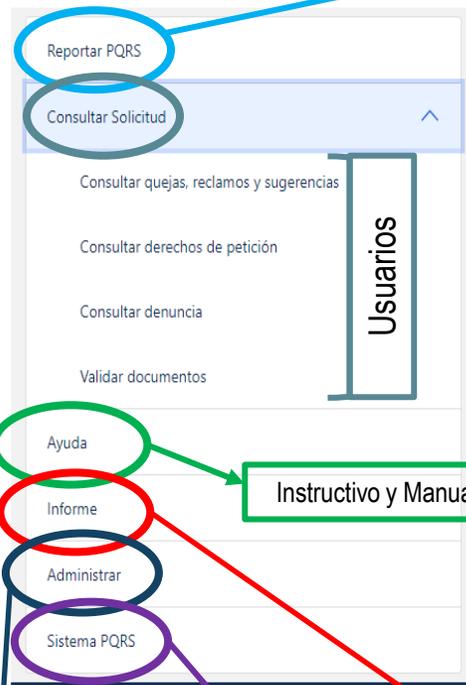
Desde teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, a través de la aplicación “UTP Móvil” y ubicar en el menú principal “PQRS”.

ACCESO APLICATIVO PQRS



Inicio PQRS

Página inicial, tipos de PQRS, formularios



Sistema PQRS

El Sistema PQRS brinda a la ciudadanía y a la comunidad universitaria en general la oportunidad de presentar derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, 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.

Estimado Usuario, antes de formular su PQRS, le recomendamos revisar la siguiente información, la cual puede brindarle orientación en la resolución de sus inquietudes y solicitudes:

- **Preguntas Frecuentes:** Aquí encontrará las preguntas más frecuentes realizadas por los usuarios de Admisiones, Registro y Control Académico.
- **¿A dónde me dirijo?:** Consulte el listado general de necesidades, la dependencia y el contacto de la persona que puede ayudarle.
- **Derechos de Petición de Interés General publicados:** Acceda a todos los derechos de petición de interés general manifestados por otros usuarios. Estos son de carácter público y pueden llevar a una resolución de fondo que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.

Además, para obtener mayor claridad sobre el manejo de los PQRS, le sugerimos revisar:

- **El Manual de Usuario.**
- **La Resolución de rectoría relacionada con el valor para la expedición de copias de documentos.**

Si no encuentra el asunto de su requerimiento, le solicitamos seleccionar una de las siguientes opciones y diligenciar el formulario con datos verídicos para que podamos dar respuesta a su solicitud.

i 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

Instructivo y Manual

Indicadores desde 2012

Uso interno

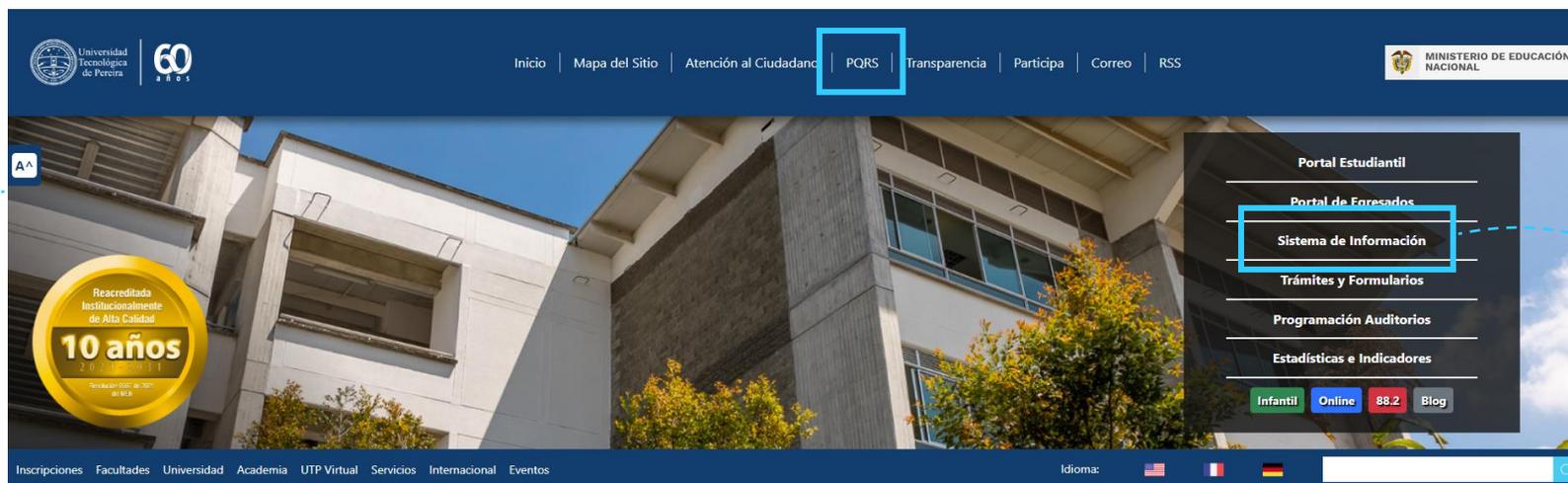
Procedimiento VAF, información adicional



► SISTEMA PQRS - Dependencias



Formas de de ingresar al aplicativo PQRS



- Reportar PQRS
- Consultar Solicitud
- Ayuda
- Informe
- Administrar
- Sistema PQRS



Universidad Tecnológica de Pereira

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

Usuario

Contraseña

Grupo	Módulos
Docentes	
General	
	Gestión de PQRS
	Inventario
	Notificaciones
	Propuesta de Actualización del Reglamento Estudiantil
	Solicitudes WEB
	Solicitudes al Almacén General
	Solicitudes de Mantenimiento



Definiciones PQRS

Derecho de petición

carácter público

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



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

1

RECIBIR
PQRS

2

REGISTRAR
PQRS

3

REVISAR
EL SITIO
WEB PQRS

4

RESPONDER
LOS PQRS

5

REMITIR
*a Control
Interno
Disciplinario*

6

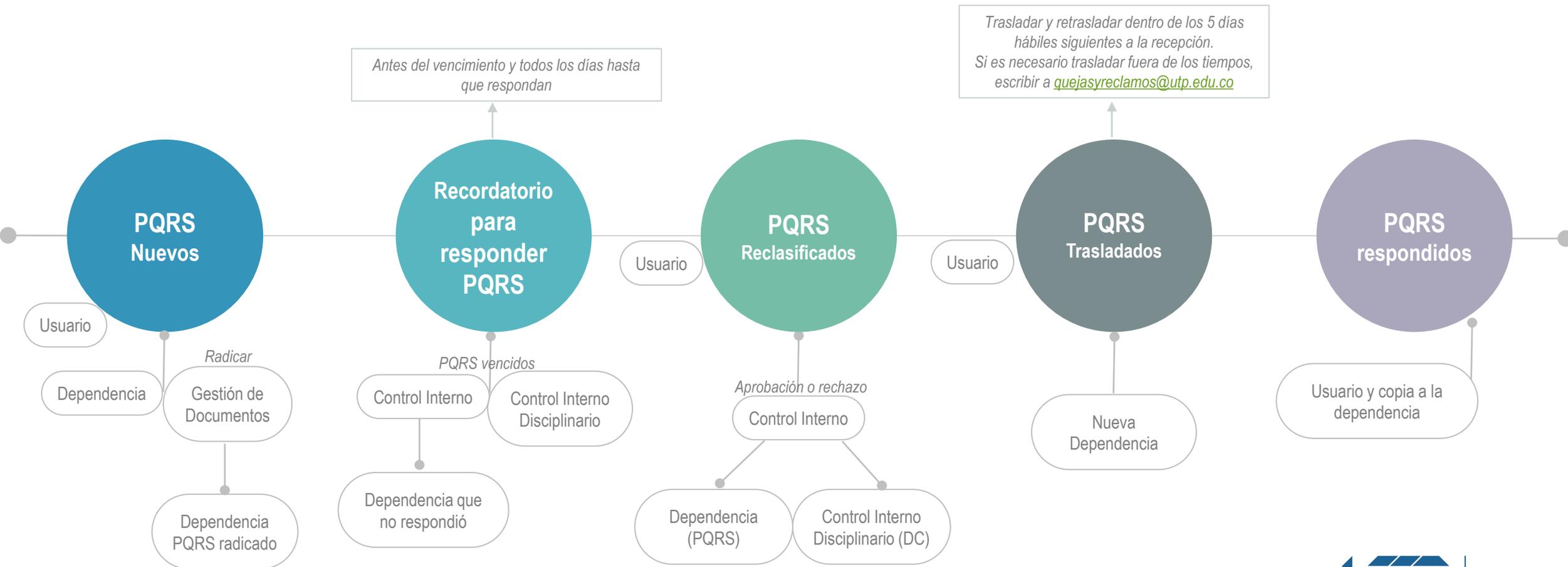
IMPLEMENTAR
ACCIONES

7

INFORMAR
*a Control
Interno*



Notificaciones - Asunto: [UTP: Sistema PQRS]





1

RECIBIR PQRS

a través del sitio web y de otros medios

Recibir PQRS nuevos presentados en el aplicativo web



Notificaciones

PQRS Nuevos

Asunto: Nuevo [Tipo PQRS] por administrar

Mensaje: Le informamos que se ha enviado el [Tipo PQRS] #Consecutivo a la dependencia "Dependencia".

Por favor ingrese al sistema para dar respuesta lo más pronto posible.

Gestión de Documentos

Recibir PQRS nuevos por otros medios: correo electrónico, por oficio, de manera presencial, y por teléfono



Asunto: Asignación de número de radicado

Mensaje: Le informamos que el [Tipo PQRS] #Consecutivo enviado a la Dependencia "Dependencia", se radicó con el número #radicado.

Al registrar los PQRS en el aplicativo dirigidos a su dependencia u otra, llegarán notificaciones.



Recibir PQRS nuevos presentados en el aplicativo
y por oficio recibido en Gestión de Documentos

A través del aplicativo de comunicaciones, en la opción
“Comunicación Recibida”, el oficio aparecerá de la
siguiente manera:

Notificaciones

PQRS
Nuevos

3-XXXX

Pereira, XX de septiembre de 2024

CARGO

Nombre

DEPENDENCIA

Universidad

Nombre del Remitente: XXXXXX

Cordialmente; se anexa oficio externo para su
competencia.

Funcionario Gestión de Documentos

Copias:

Anexo: ARCHIVO ADJUNTO.pdf

ejemplos

▶ GESTIÓN DE PQRS



Aplicativo

Muestra de Queja radicada
(ARCHIVO ADJUNTO 1913-PQRS-31-2024.pdf):



Muestra de Derecho de petición radicado
(ARCHIVO ADJUNTO 532-DP-17-2024.pdf):

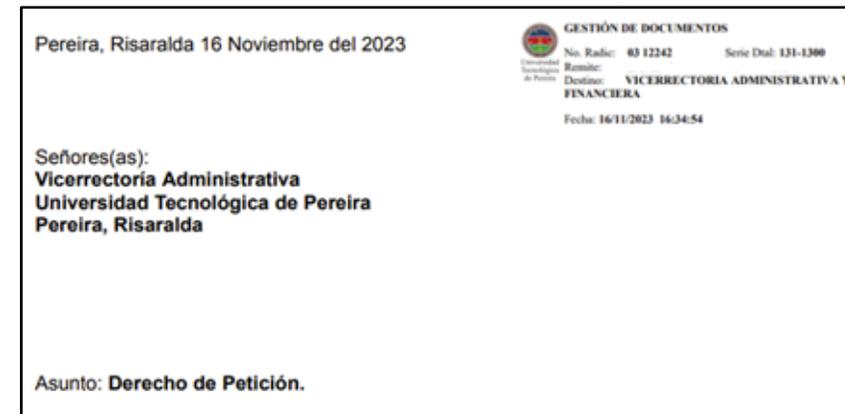


Notificaciones

PQRS
Nuevos

Oficio recibido en Gestión de Documentos

Muestra de un derecho de petición recibido y
radicado en Gestión de Documentos
(ARCHIVO ADJUNTO 12242.pdf):



En este caso se debe registrar en el aplicativo. Puede trasladar un derecho de petición a otra dependencia a través del aplicativo de Comunicaciones, siempre y cuando **lo registre primero en el aplicativo PQRS.**

GESTIÓN DE PQRS

2

REGISTRAR
PQRS
a través del
sitio web
PQRS

Las dependencias tienen el deber de recibir un PQRS, aunque no les competa el tema, solicitar todos los datos al usuario y registrar en el aplicativo, indicando para que dependencia va dirigido el PQRS.

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

*Tipo de identificación Cédula de ciudadanía

*Peticionario

*Numero identificación

*Nombres

*Apellidos

*¿Cual es su relación con la UTP?

-- Seleccione una opción --

*Correo electrónico

*País

*Departamento o Estado

*Ciudad

*Dirección

Teléfono

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

*Mensaje

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.

! **IMPORTANTE**

Al registrar los derechos de petición, debe anotar el número de radicado, por ejemplo: **“Se anexa Derecho de Petición, radicado con No. 03- 12242”**, para informar a Gestión de Documentos y evitar duplicidad en los registros que pueda afectar los indicadores.

GESTIÓN DE PQRS



Digitar fecha, puede ser anterior, al día del registro

*Fecha recepción

*Dependencia

-- Seleccione una opción --

Elija la dependencia a la cual remitirá

*Tipo derecho
petición

-- 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

Tipo derecho de petición: de información o documentos, de interés particular, de interés general y de consulta.
Tipo PQR: queja, reclamo y sugerencia.

Telefónico, Electrónico (correo electrónico), Presencial, Oficio

Electrónico, Físico

GESTIÓN DE PQRS



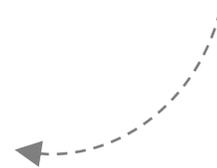
Número solicitud DP-188-2024
Nombre completo Maximiliano Giraldo Ocampo
Identificación
Relación con la UTP Otros (Usuario externo a la UTP)
Correo 06@gmail.com
Telefono
Pais Colombia
Departamento o Estado Risaralda
Ciudad Pereira
Dirección Pereira
Tipo solicitud Derecho Petición en interés particular
Fecha de recepción 2024-07-10 14:00:17
Medio solicitud Electrónico
Medio respuesta Electrónico
Dependencia GESTIÓN FINANCIERA
Asunto Matrícula financiera
Mensaje Pereira., 10 de julio de 2024

Enviar

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



 Información_DP-188-2024



SEÑORES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

LA CIUDAD

Asunto: Consulta Liquidación Recibo de Matrícula



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.



3

REVISAR
EL SITIO
WEB PQRS

Aunque las notificaciones de nuevos PQRS se envían automáticamente a los correos electrónicos de la dependencia, es necesario acceder periódicamente al sitio web de PQRS para revisar aquellos que aún están pendientes de respuesta.



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 petionario (0)

NOMBRE DE DEPENDENCIA

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



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

Solicitudes pendientes por administrar

Reclamo (15 días hábiles)

Recibido: 2024-08-09 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles disponibles: 12

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

Recibido: 2024-06-30 - Identificador: DP-98-2024 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 3



Derecho de petición de consulta (30 días hábiles)

Recibido: 2024-07-25 - Identificador: DP-75-2024 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 4



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](#)

Histórico: PQRS recibidos por la dependencia y aplicar según necesidad de búsqueda

Fecha de Recepción	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			⊖

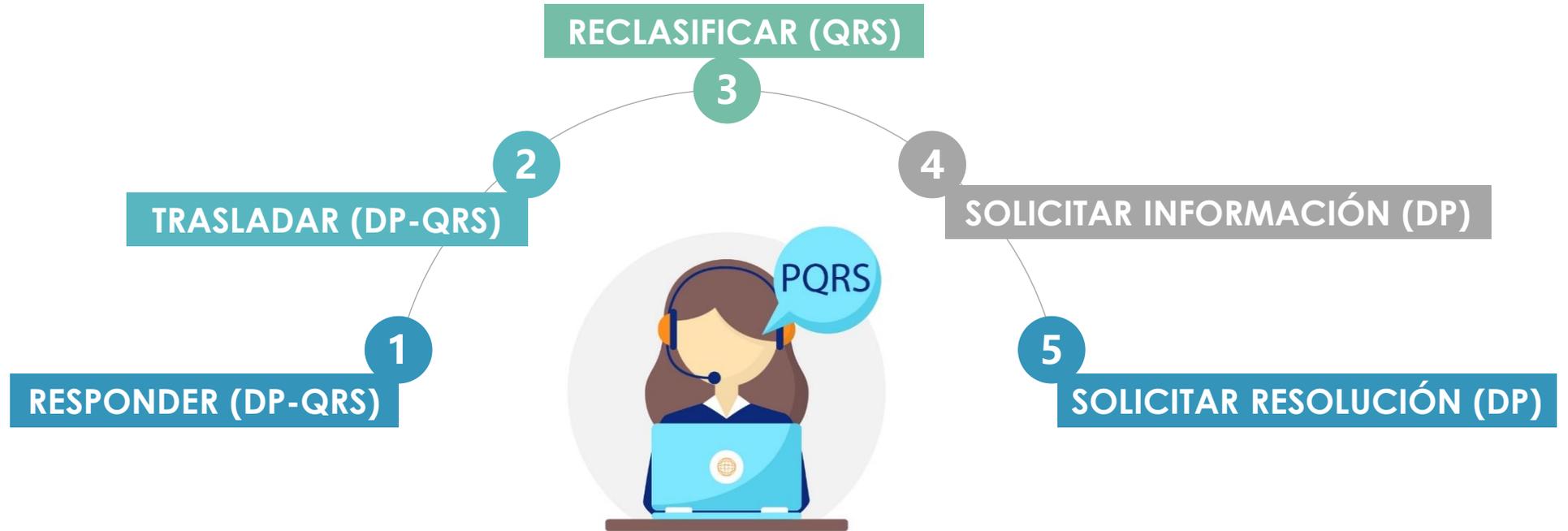
[Filtrar](#)[Restablecer](#)



4

**RESPONDER
LOS PQRS**
dentro de los
términos
establecidos
por la ley

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.

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.**



Notificaciones

Recordatorio
para
responder
PQRS

PQRS próximo a vencerse

Asunto: PQRS Pendiente por Responder.

Mensaje: Le informamos que el [Tipo PQRS] #Consecutivo de la dependencia “Dependencia” está pendiente por responder. Dispone de 3 días hábiles para vencerse.



IMPORTANTE

Se enviarán notificaciones cuando falten 5 días, 3 días y 1 día hábil para la respuesta y en el último día hábil.

PQRS no resuelto a tiempo

Asunto: PQRS vencido.

Mensaje: PQRS: [Tipo PQRS] #Consecutivo de la dependencia “Dependencia” tiene 1 día hábil de vencimiento.



IMPORTANTE

Llegarán notificaciones cuando tiene 1 día hábil sin responder y notificaciones diarias hasta que el PQRS se responda y copia a los correos electrónicos de Control Interno y Control Interno Disciplinario para su seguimiento.



RESPONDER (DP-QRS)

Queja (15 días hábiles)

Recibido: 2021-12-03 - Asunto: Pagos - Días hábiles disponibles: 19

1

Responder

Trasladar

Solicitar reclasificación

Quejas, reclamos y sugerencias

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

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

Adjuntar otro archivo

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

Recibido: 2022-05-11 - Identificador: DP-127-2022 - Asunto: Contratación - Días hábiles disponibles: 5

1

Responder

Trasladar

Solicitar información

Solicitar resolución rectoría

Derechos de petición

Por medio de este formulario ingrese la respuesta al derecho de petición. Una vez se responde 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 | Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Si requiere enviar copia de esta respuesta para tramite interno de la universidad, por favor seleccione la(s) dependencia(s) a la(s) cual(es) requiere remitir copia:

Email

Enviar



RESPONDER (DP)

Oficio 01-131-35

Dependencia VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 2024-08-08 21:13:29

Asunto Respuesta al derecho de petición

Mensaje respuesta Cordial saludo,
Se anexa respuesta con oficio 01-131-35

Atentamente,

FERNANDO NOREÑA JARAMILLO
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Archivo Oficio 35 Respuesta DP Financiacion Etnoeducacion.pdf

01-131-35

Pereira, 06 de agosto de 2024

Señor

JHONN BRYAN MAPPE BAÑOL

Estudiante de Licenciatura en Ciencias Sociales
Representante Estudiantil ante el Consejo de Facultad de Ciencias de la Educación.
Campus Universidad Tecnológica de Pereira

Envío de oficios emitidos por la dependencia

Gestión de Documentos



Derechos de petición

Oficio 01-114-2528

Dependencia JURÍDICA 2024-08-12 15:06:30

Asunto Respuesta al derecho de petición

Mensaje respuesta Cordial saludo,
Pereira, 12 de agosto del 2024

Señora

Cualquier inquietud podrá ser canalizada a través de esta dependencia.

Atentamente,

Juan Manuel Álvarez Jácome

Jefe Oficina Jurídica (E)

Universidad Tecnológica de Pereira

Atentamente,

JUAN MANUEL ALVAREZ JACOME

JURÍDICA



Recibir, Registrar y Responder derechos de petición en interés general

Estimado Usuario, antes de formular su PQRS, le recomendamos revisar la siguiente información, la cual puede brindarle orientación en la resolución de sus inquietudes y solicitudes:

- **Preguntas Frecuentes:** Aquí encontrará las preguntas más frecuentes realizadas por los usuarios de Admisiones, Registro y Control Académico.
- **¿A dónde me dirijo?:** Consulte el listado general de necesidades, la dependencia y el contacto de la persona que puede ayudarle.
- **Derechos de Petición de Interés General publicados:** Acceda a todos los derechos de petición de interés general manifestados por otros usuarios. Estos son de carácter público y pueden llevar a una resolución de fondo que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.

Formulario para envío de Derecho de petición en interés general

⚠ Tenga en cuenta que al ser un Derecho de petición en interés general, este será de carácter público. Por tanto, no debe anotar sus datos personales en el mensaje que va a enviar, ya que este quedará publicado en el Sitio web PQRS. Solo se publica el asunto y la respuesta que se le brinde.

Derechos de petición

Consecutivo	Dependencia	Tipo de Petición	Asunto	Respuesta
DP-101-2024	VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Derecho de petición en interés general	Proceso de sisbenización	Ver Respuesta
DP-104-2022	INGENIERÍA DE MANUFACTURA	Derecho de petición en interés general	Asignaturas	Ver Respuesta
DP-105-2022	UNIVIRTUAL	Derecho de petición en interés general	Becas	Ver Respuesta



Recibir, Registrar y Responder derechos de petición en interés general

Petición con fecha de publicación 2023-05-02

Asunto:
DERECHO DE PETICIÓN POR MOTIVO DE INTERÉS GENERAL.

Se anexa derecho de petición con radicado 03-4544

Respuesta con fecha de publicación 2023-05-09

Buenas tardes, remito respuesta de la directora de la escuela de ciencias sociales.

02-232-110

Pereira, 08 de mayo de 2023

Para: ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO - CLAUDIA PATRICIA TORRES BOTERO
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION - CECILIA LUCA GILBERTE ESCOBAR VEKEMAN
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACION - ALBA LUCY ROMERO CA?AVERAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO - YETSIKA NATALIA VILLA MONTES
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO - MARIA SUANY VARGAS HENAO

De: DIRECTORA ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

Asunto: Respuesta derecho de Petición 03-4544 del 02 de mayo de 2023 - YULIANA MU?OZ GONZALEZ (232-00)

Cordial Saludo Se?ora Decana.

De manera atenta envio respuesta el día de hoy viernes 5 de mayo del año en curso, al derecho de petición radicado por la estudiante YULIANA MU?OZ GONZALEZ, con el consecutivo 03-4544 del 02 de mayo de 2023, así:

Derechos de petición

Petición con fecha de publicación 2021-09-09

Asunto:
Derecho de Petición

Se anexa derecho de petición radicado con número 03-8156

Respuesta con fecha de publicación 2021-09-30

Adjunto encontrará respuesta a su derecho de petición.

Petición con fecha de publicación 2022-04-18

Asunto:
Solicitud de pago

Se anexa oficio 03-4144

Respuesta con fecha de publicación 2022-05-10

Se anexa oficio 01-131-51



RESPONDER (DP-QRS)

Copia de notificación enviada al usuario

Asunto: [UTP: Sistema PQRS] Respuesta PQRS

Mensaje: Le informamos que se ha dado respuesta a [Tipo PQRS] con número de solicitud #consecutivo.

Por favor ingrese al sistema para conocer la respuesta y responder una **Encuesta de Satisfacción**.

Sus credenciales son:

Identificación: El número de identificación que ingresó al realizar su solicitud.

Código de Verificación: #código.

Ingrese [aquí](#) con sus credenciales.

Usted puede verificar la autenticidad de este documento ingresando [aquí](#) con los datos que se muestran a continuación y descargar la respuesta en formato PDF:

Consecutivo: #aleatorio

Código de Verificación: #código

Notificaciones

PQRS
respondidos

A Gestión de Documentos para envío físico

Asunto: [UTP: Sistema PQRS] Pendiente envío físico respuesta

Mensaje: Le informamos que se ha dado respuesta para [Tipo PQRS] #Consecutivo.

Por favor ingrese al sistema para proceder a remitir la respuesta al petionario por medio físico.



Respuesta al usuario



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.



Respuesta al usuario

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**



TRASLADAR (DP-QRS)

2

Trasladar

Solicitar reclasificación

Quejas, reclamos y sugerencias

Si la queja le compete a otra oficina de la Universidad Tecnológica de Pereira, por favor indique a cuál oficina debe ser trasladado y el motivo del traslado, este motivo será mostrado tanto al peticionario como a la oficina que reciba la queja.

*Dependencia destino

-- Seleccione la dependencia destino --

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | [Listas] [Borrar] [Copiar] [Pegarse] [Imagen] [Tabla] [Color] [Fuente HTML]

Enviar

2

Trasladar

Traslado Interno

Solicitar resolución rectoría

Derechos de petición

Si el derecho de petición le compete a otra oficina de la Universidad Tecnológica de Pereira, por favor, indique a cuál oficina debe ser trasladado y el motivo del traslado, el cual será mostrado tanto al peticionario como a la oficina que reciba el derecho de petición.

*Dependencia destino

-- Seleccione la dependencia destino --

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | [Listas] [Borrar] [Copiar] [Pegarse] [Imagen] [Tabla] [Color] [Fuente HTML]

Enviar

2

Trasladar

Traslado Externo

Solicitar resolución rectoría

Si la Universidad Tecnológica de Pereira no tiene la competencia para responder el derecho de petición, por favor remítalo a la institución competente diligenciando el formulario, seguidamente el sistema enviará copia de dicho mensaje al peticionario.

* Número de oficio

01

Centro de costos de la dependencia

Consecutivo interno de oficios

*Nombre entidad externa

Dirección entidad externa



TRASLADAR (DP-QRS)

A la nueva dependencia que trasladó el PQRS

Asunto: Traslado Interno [Tipo PQRS]

Mensaje: Le informamos que la dependencia “Dependencia Origen” ha trasladado el [Tipo PQRS] #Consecutivo a la dependencia “Dependencia Destino”.

El motivo del traslado es el siguiente: JUSTIFICACIÓN

Por favor ingrese al sistema para dar respuesta lo más pronto posible.

Si solicita un retraslado

Asunto: Aprobada Solicitud de Retraslado

Mensaje: Le informamos que la solicitud de retraslado para el [Tipo PQRS] #Consecutivo hacia la dependencia “Dependencia” ha sido aprobada.

Notificaciones

PQRS
Trasladados

A Gestión de Documentos para traslado externo

Asunto: Pendiente envío físico traslado externo

Mensaje: Le informamos que se ha realizado un traslado externo del [Tipo PQRS] #Consecutivo para la entidad “Nombre de la Entidad”.

Por favor ingrese al sistema para proceder a remitir el PQRS por medio físico.



RECLASIFICAR (QRS)

Responder

3

Solicitar reclasificación

Quejas, reclamos y sugerencias

Si considera que esta solicitud no corresponde a una queja, diligencie el formulario para solicitar a Control Interno la reclasificación de la solicitud, para esto deberá brindar una justificación.

*Justificación

B I U abc x₂ x² | [Listado de íconos de formato] Fuente HTML

Enviar

Notificaciones

PQRS
Reclasificados

Asunto: Respuesta a Solicitud de Reclasificación.

Mensaje: La solicitud de reclasificación para [tipo PQRS]: #Consecutivo **fue aceptada**.

Mensaje: La solicitud de reclasificación para [Tipo PQRS]: #Consecutivo **no fue aceptada**.



RECLASIFICAR (QRS)



IMPORTANTE

La reclasificación se realiza cuando considere que:

- Una queja es: derecho de petición, reclamo o sugerencia.
- Un **reclamo** es: derecho de petición, sugerencia o **queja**.
- Una sugerencia es: derecho de petición, queja o reclamo.

Quejas, reclamos y sugerencias

En los procesos de mejora a nivel institucional, es fundamental destacar la importancia de reclasificar adecuadamente las quejas y reclamos. Se recomienda verificar si es necesario reclasificar la solicitud antes de responder, ya que el usuario puede marcar su solicitud como **RECLAMO** cuando en realidad se trata de una **QUEJA**. Este proceso es crucial debido a la obligación de la Universidad de reportar periódicamente a los entes de control

Las **denuncias por corrupción** pueden ser reclasificadas directamente por el Control Interno Disciplinario 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 tramitación. Es importante señalar que los datos del denunciante se mantendrán en el anonimato.



SOLICITAR RESOLUCIÓN (DP)

5

Derechos de petición

Responder Trasladar ▾ Solicitar información Solicitar resolución rectoría

Por medio del siguiente formulario puede solicitar a Secretaría General la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar los derechos de petición con desistimiento tácito o solicitudes de información de carácter reservado o clasificado.

En cualesquiera de los casos se debe brindar a Secretaría General una justificación, activo de información y/o norma soporte que sirva de aval para la elaboración de la Resolución de Rectoría.

A continuación se presentan los tipos de resolución que puede solicitar:

- **Resolución para información reservada:** La información pública reservada es aquella que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 la Ley 1712 de 2014.
- **Resolución para información clasificada:** La información pública clasificada es aquella que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.
- **Resolución para desistimiento tácito:** El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

Por consiguiente, la opción para solicitar resolución por desistimiento tácito sólo se habilitará cuando el peticionario haya brindado respuesta a la solicitud de información hecha por la dependencia, de lo contrario, si transcurre un mes calendario en que el peticionario no brinda respuesta a la solicitud de información, el sistema realizará de manera automática solicitud de resolución para el desistimiento tácito.

*Tipo resolución

-- Seleccione el tipo de resolución --

*Justificación

Rich text editor toolbar with options: Bold (B), Italic (I), Underline (U), Text color (abc), Background color (x), Font size (x²), Bulleted list, Numbered list, Undo, Redo, Link, Unlink, Table, Table of contents, Link icon, Source HTML.

Enviar

Notificaciones

A Secretaría General según sea al caso para elaborar acto administrativo

Asunto: Elaborar Acto Administrativo

Asunto: Desistimiento Tácito Automático

Aprobación o rechazo de la solicitud de resolución

Asunto: Solicitud de Desistimiento Aprobada

Asunto: Solicitud de Desistimiento Rechazada



Particularidades derechos de petición

Solicitud de información: Esta opción solo aplica cuando se deba solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición, permitiendo que al usuario se habilite un formulario para el envío de la información.

Resolución por información reservada: se presenta cuando la información puede ocasionar un daño a intereses públicos.

Resolución por información clasificada: se presenta cuando la información pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado.

Resolución por desistimiento tácito (RR 5551, art. 9, párrafo I): se presenta cuando habiendo sido informado el usuario, que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

Si transcurre un mes calendario en que el peticionario no brinda respuesta a la solicitud de información, el sistema rechazará de manera automática solicitud de resolución para el desistimiento tácito.



Particularidades derechos de petición

Desistimiento expreso (RR 5551, art. 9, Parágrafo II): El usuario podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas (RR 5551, art. 10): La Universidad podrá rechazar una petición que no sea respetuosa, que no sea claro su objeto o que corresponda a una petición reiterativa que ya fue resuelta, caso en el cual, se podrá remitir al peticionario copia de las respuestas anteriores.

Tiempos de respuesta a un derecho de petición de información o documentos (RR 5551, art. 3, parágrafo I): Si no se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, ya no se podrá negar la entrega de los documentos requeridos, y como consecuencia las copias de los documentos o información se deberán entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Información y documentos reservados (RR 5551, art. 12, parágrafo II): La Universidad podrá rechazar una petición que pretenda datos con información reservada o clasificada, para lo cual el funcionario competente deberá informar a la Secretaría General para que se proceda a dar respuesta a la petición, la cual deberá hacerse mediante acto administrativo motivado de rectoría, que deberá notificarse al peticionario.



SOLICITAR RESOLUCIÓN (DP)

Ejemplo Resolución de Rectoría – desistimiento Tácito



Asesoría para responder derechos de petición:

Ana Milena Rivas Restrepo - Abogada

anamilo@utp.edu.co

secgral@utp.edu.co



Universidad
Tecnológica
de Pereira

RESOLUCIÓN DE RECTORÍA

No. 303

(23 DE ENERO DE 2024)

POR MEDIO DE LA CUAL SE DECRETA DE OFICIO EL DESISTIMIENTO TÁCITO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DE UNA PETICIÓN.

EL RECTOR ENCARGADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, en uso de sus atribuciones legales, reglamentarias y

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la Ley.

Que en virtud de la Ley estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, se establecen, entre otras cosas, los lineamientos y plazos para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición.

Que mediante Resolución de Rectoría No. 5551 expedida el 01 de agosto de 2017, La Universidad Tecnológica de Pereira reglamentó el ejercicio del Derecho de Petición.



Informar a Control Interno Disciplinario sobre la queja contra un funcionario

Evaluar la gravedad de los hechos reportados por el usuario y, de acuerdo con las normativas que definen las faltas disciplinarias (Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, que expide el Código General Disciplinario), determinar la necesidad de iniciar una investigación preliminar para posteriormente remitirla a Control Interno Disciplinario.

REMITIR

a Control Interno Disciplinario las quejas recibidas contra funcionarios de la dependencia



La respuesta que se dé al usuario, sea coherente con lo solicitado por el usuario y concisa, y en ella se expliquen las razones o aclaraciones del porqué se presentó la situación, la justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.



6

IMPLEMENTAR ACCIONES

que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio

Identificar oportunidades y acciones

Analizar las quejas recurrentes para detectar posibles acciones mejora y correctivas que contribuyan a optimizar la calidad del servicio.

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

- a. PQRS donde el asunto es reiterativo.
- b. Prestación de mal servicio o este no haya sido oportuno.
- c. Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios.



IMPORTANTE

Para este tramite puede asesorarse del Sistema Integral de Gestión o consultar: [Procedimiento para toma de acciones SGC-PRO-006 - V21](#). (Define acciones a tomar frente a los PQRS - ver página 2).



7

Enviar justificación, PQRS no respondidos

La dependencia que no dio respuesta a un PQRS en los términos establecidos por la ley debe enviar a Control Interno lo siguiente:

1. Copia de la respuesta dada al Peticionario.
2. Informar las causas que no permitieron dar respuesta oportuna al mismo.
3. Informar las acciones de mejora que tomará su dependencia para que la situación no se repita.

INFORMAR

a Control Interno cuando un PQRS no se responda dentro de los plazos legales establecidos



Resolución de Rectoría 5551 de 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: La Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de 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. **La Oficina de Control Interno Disciplinario iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.**



Derechos de petición,
quejas o reclamos recibidos
por el aplicativo



Quejas recibidas por
teléfono y por correo
electrónico

Denuncias por corrupción recibidas por el aplicativo y por correo electrónico

El usuario tiene la opción en el aplicativo de presentarlas de manera anónima o en el correo denunciascorrupcion@utp.edu.co



Derechos de petición, quejas o reclamos recibidos por el aplicativo

El usuario no registra nombre y muy probablemente el correo escrito no es válido.

Nombre completo	weqegeqwe qweqweqwe	Nombre completo	000 000
Identificación	12312312312312	Identificación	000
Correo	qweqweq@dwqq.c	Correo	@gmail.com
Dirección	asdfafd	Telefono	3146111383
Ciudad	casd	Dirección	Mz27 cs52
Tipo solicitud	Reclamo	Ciudad	Pereira
Fecha de recepción	2024-06-27 07:38:21	Tipo solicitud	Queja
Medio solicitud	Web	Fecha de recepción	2023-09-12 18:33:54
Medio respuesta	Electrónico	Medio solicitud	Web
Dependencia	511-0-131-02 MECATRONICA	Medio respuesta	Electrónico
Asunto	Admisiones	Dependencia	ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL
Mensaje	rqweqweqwewqewqewqewqewq	Asunto	Asignaturas
		Mensaje	Vengo a exponer una situación que se presenta con el profesor
		Nombre completo	N N
		Identificación	1234567
		Correo	nn@gmail.com
		Dirección	Centro
		Ciudad	Pereira
		Tipo solicitud	Queja
		Fecha de recepción	2023-07-21 11:21:56
		Medio solicitud	Web
		Medio respuesta	Electrónico
		Dependencia	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
		Asunto	Mala atención o servicio recibido
		Mensaje	.nnnnnn



Quejas recibidas por teléfono y por correo electrónico

El usuario que realiza una llamada puede optar por no proporcionar su nombre ni otros datos personales. Asimismo, se pueden presentar quejas de forma anónima enviando correos a las siguientes direcciones: quejasyreclamos@utp.edu.co y controldisciplinario@utp.edu.co



Al registrarla en el aplicativo, se escribe en identificación: "0", en nombres y apellidos: "Anónimo", en correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co y en las demás casillas: "N.A."

Nombre completo	Anónimo Anónimo
Identificación	0
Correo	quejasyreclamos@utp.edu.co
Dirección	NA

Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación, artículo 4.2.6. Comunicaciones oficiales recibidas deben ser remitidas a la Ventanilla Única, la comunicación debe contar con los datos de contacto para dar respuesta.

Parágrafo 2. Cuando se reciba un derecho de petición que no esté firmado ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónimo, deberá ser radicado y atendido conforme la ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, complementa, sustituya o derogue.

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.



! IMPORTANTE

PATRICIA IDÁRRAGA ANGEL

Técnico

Extensión: 7210

Correos: pati@utp.edu.co

quejasyreclamos@utp.edu.co