Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

SISTEMA PQRS

Registro de PQRS

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Recepción de PQRS en otros canales

Tenga en cuenta que debe registrar todos los PQRS recibidos en su dependencia a través de otros canales: correo electrónico, por oficio, de manera presencial y por teléfono.

Electrónico — En cualquier correo institucional de su dependencia.

Oficio — Son recibidos en el aplicativo de Comunicaciones.

Presencial — El usuario va directamente a su dependencia.

Teléfono — En cualquier teléfono de su dependencia.

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Recepción de PQRS en otros canales

Para tener en cuenta

Los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera, reciben un elevado número de solicitudes a través de correo electrónico, de manera presencial y por teléfono. Por esta razón, cada dependencia tiene 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.**

No obstante, se deben registrar todos los derechos de petición recibidos a través de oficio, los cuales se reciben por el aplicativo de Comunicaciones.

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

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

PASO A PASO

1. Ingrese al aplicativo PQRS para registrar la solicitud recibida.

2. Haga clic en "**Crear derecho de petición**", si se trata de un derecho de petición o "**Crear PQR**" si corresponde a una queja, reclamo o sugerencia. Luego, complete el formulario con todos los datos del usuario.

3. Diligencie los campos requeridos: asunto, mensaje, fecha de recepción, dependencia, tipo de PQRS, medio por el cual se recibió la solicitud y medio de respuesta.

4. Adjunte el oficio o los soportes correspondientes, si aplica y haga clic en "**Enviar**".

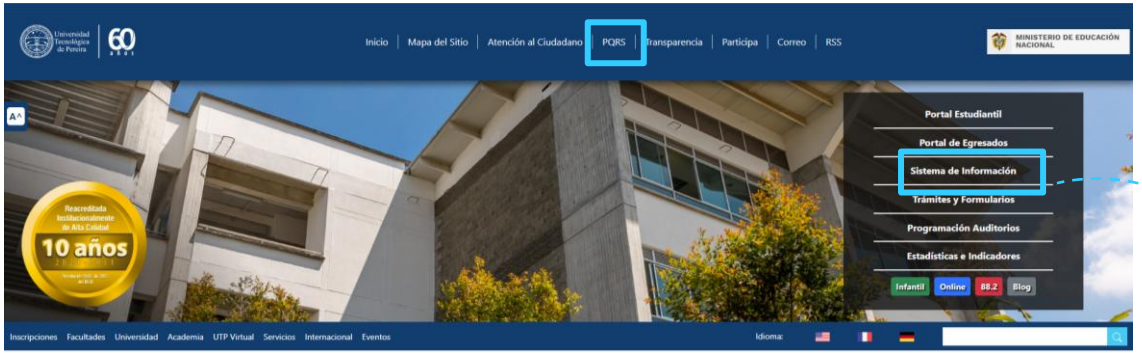
Universidad Tecnológica de Pereira

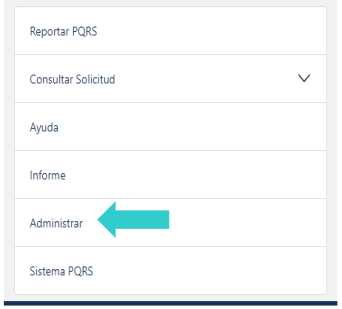
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

1

Ingrese al aplicativo PQRS para registrar la solicitud recibida





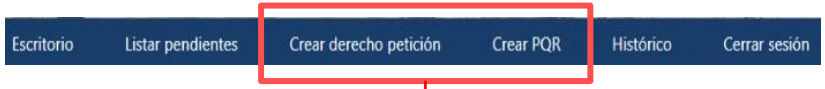
Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

Haga clic en “Crear” y complete el formulario con todos los datos del usuario

2



Seleccione la opción correspondiente para registrar un PQRS recibido en su dependencia.

Escoja el tipo de identificación: Cédula, Número único de identificación personal, cédula de extranjería, pasaporte o número de identificación tributaria y diligencie los datos del usuario en el formulario.

Si no cuenta el número de identificación, escriba “0”. En caso de un anónimo, escriba en ambas casillas “Anónimo”.

Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

Complete el formulario con todos los datos del usuario

2

*¿Cual es su relación con la UTP?

-- Seleccione una opción --

- -- Seleccione una opción --
- Estudiante
- Administrativo
- Docente
- Contratista
- Padre de familia
- Egresado
- Veeduría
- Otros (Usuario externo a la UTP)

*Correo electronico

Si la queja es anónima y el usuario no proporciona el correo electrónico, debe escribir el correo "quejasyreclamos@utp.edu.co"

*Pais

*Departamento o Estado

*Ciudad

*Direccion

Telefono

Si no cuenta con la dirección puede escribir en la casilla de dirección nuevamente la ciudad, y el número de teléfono es opcional.

Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

Diligencie los demás datos solicitados

3

*Asunto

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

Para quejas, reclamos y sugerencias, los asuntos están predeterminados:

*Asunto

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

- Admisiones
- Apoyos
- Asignaturas
- Atención en salud mental
- Becas
- Cafeterías
- Calendario académico

Para derechos de petición debe diligenciar esa casilla.

*Asunto

*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

___-__-__ __:__:__

Puede seleccionar una fecha anterior, pero al registrar el caso, asegúrese que el tiempo de respuesta aún no haya vencido

*Dependencia -- Seleccione una opción --

Elija la dependencia a la cual remitirá

Encontrará su dependencia y las 149 disponibles. Puede registrar el caso tanto para su propia dependencia como para otra.

Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

Diligencie los demás datos solicitados

3

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

Elija el tipo de PQR

Para derechos de petición:

- -- Seleccione una opción --
- Derecho de petición en interés general
- Derecho de petición de información o documentos
- Derecho de petición de consulta
- Derecho Petición en interés particular

Para quejas, reclamos y sugerencias:

- -- Seleccione una opción --
- Sugerencia
- Queja
- Reclamo

*Medio solicitud: -- Seleccione una opción --

Elija el medio de solicitud

De acuerdo al canal por el que recibió la solicitud

- -- Seleccione una opción --
- Telefónico
- Electrónico
- Presencial
- Oficio

Debe seleccionar esta opción cuando la solicitud es reciba a través del aplicativo de Comunicaciones y anotar el número de folios.

Tipo: -- Seleccione una opción --

Cantidad:

Tipo:

- -- Seleccione una opción --
- -- Seleccione una opción --
- CD
- Folio

*Medio respuesta: -- Seleccione una opción --

Elija el medio de respuesta

- -- Seleccione una opción --
- Electrónico
- Físico

Si el usuario solicitó que la respuesta se le enviara a la dirección, debe seleccionar la opción "Físico"; sin embargo, la respuesta también se enviará al correo electrónico que proporcionó. De lo contrario marque la opción "Electrónico".

Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

Adjunte soportes y envíe

4

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

No olvide adjuntar el oficio radicado que recibió en archivo PDF. Puede anexar varios archivos, siempre que ninguno supere los 2 MB.

Adjuntar otro archivo

Enviar

Al enviar aparecerá este mensaje de registro exitoso.

Reclamo se ha registrado exitosamente. Para consultar esta PQRS, tenga en cuenta el número de identificación de quien la realiza y el siguiente código de verificación CZ1749648492d9589f310f57b812e319 Generar archivo soporte

Haciendo clic acá puede generar un archivo soporte en formato PDF

Informacion_PQRS-124-2025

En el archivo puede encontrar toda la información que registró

Nombre completo
Identificación
Relación con la UTP
Correo
Pais
Departamento o Estado
Ciudad
Dirección
Tipo usuario
Tipo solicitud
Fecha de recepción
Medio solicitud
Dependencia
Asunto
Mensaje

Universidad Tecnológica de Pereira | Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Registro de PQRS en aplicativo web

Revisión de PQRS pendientes por gestionar

Al hacer clic en "**Escritorio**", se mostrarán la (s) dependencia (s) de la (s) cual (es) usted es responsable. Para gestionar las PQRS, haga clic en el nombre de la dependencia correspondiente.

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)
- **NOMBRE DE DEPENDENCIA**
  - Derechos de Petición - Pendientes (0)
  - Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (0)
  - Aclaraciones peticionario (0)