



Universidad Tecnológica
de Pereira

**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y
FINANCIERA**

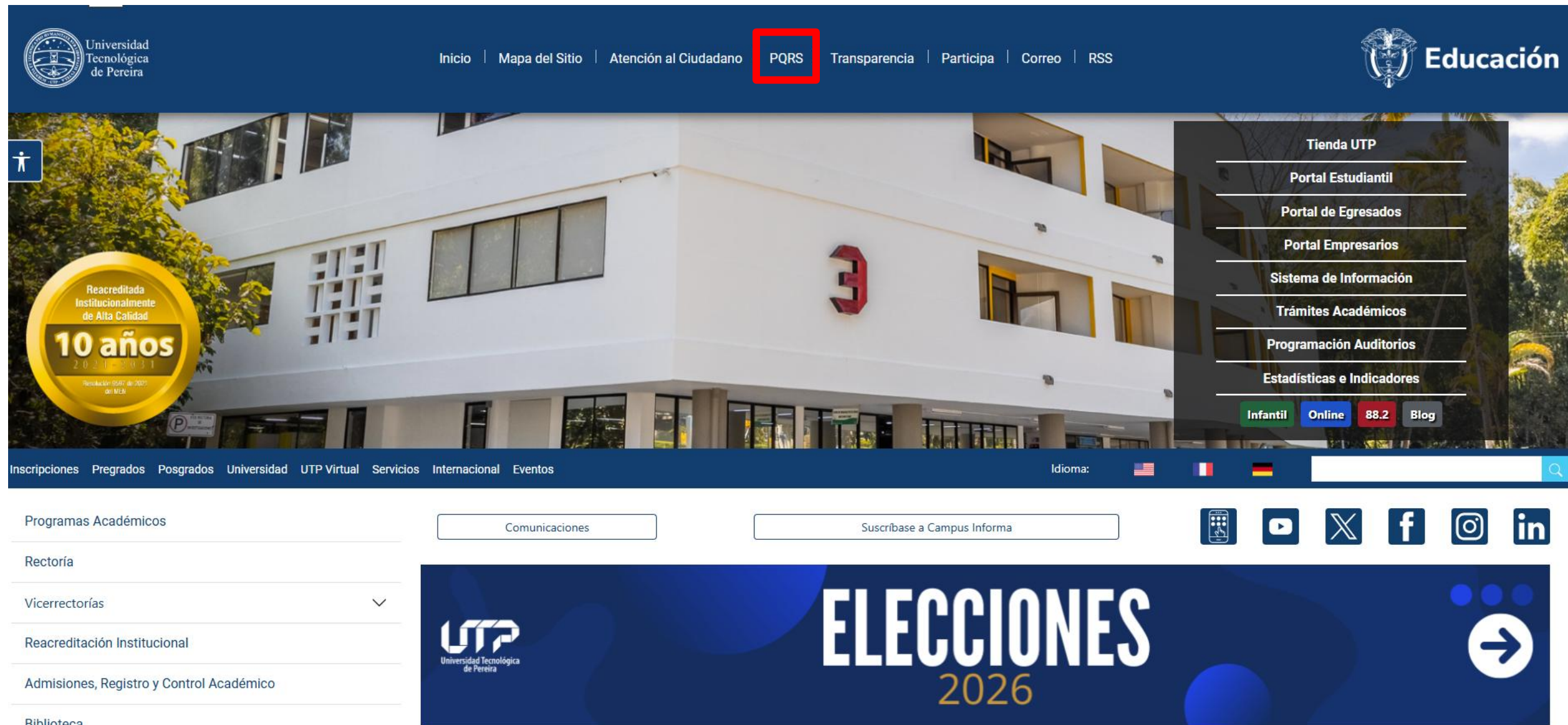
GESTIÓN DE PQRS

ASPECTOS IMPORTANTES

PARA LA
ATENCIÓN
DE PQRS



SITIO WEB PQRS



The screenshot shows the website interface for PQRS (Proceso de Quejas, Reclamos y Sugerencias) at Universidad Tecnológica de Pereira. The top navigation bar includes links for Inicio, Mapa del Sitio, Atención al Ciudadano, PQRS (highlighted with a red box), Transparencia, Participa, Correo, and RSS. The main header features the university logo and the word 'Educación'. A large banner image shows a modern building with a '10 años' anniversary seal. A dropdown menu on the right lists various services like 'Portal Estudiantil', 'Portal de Egresados', and 'Sistema de Información'. The bottom section contains a search bar, social media icons, and a prominent 'ELECCIONES 2026' banner.

Universidad Tecnológica de Pereira

Inicio | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | **PQRS** | Transparencia | Participa | Correo | RSS



Educación

Tienda UTP

- Portal Estudiantil
- Portal de Egresados
- Portal Empresarios
- Sistema de Información
- Trámites Académicos
- Programación Auditorios
- Estadísticas e Indicadores

Infantil Online 88.2 Blog

Inscripciones Pregrados Posgrados Universidad UTP Virtual Servicios Internacional Eventos

Idioma:   

Programas Académicos

Comunicaciones

Suscríbese a Campus Informa

Rectoría

Vicerrectorías

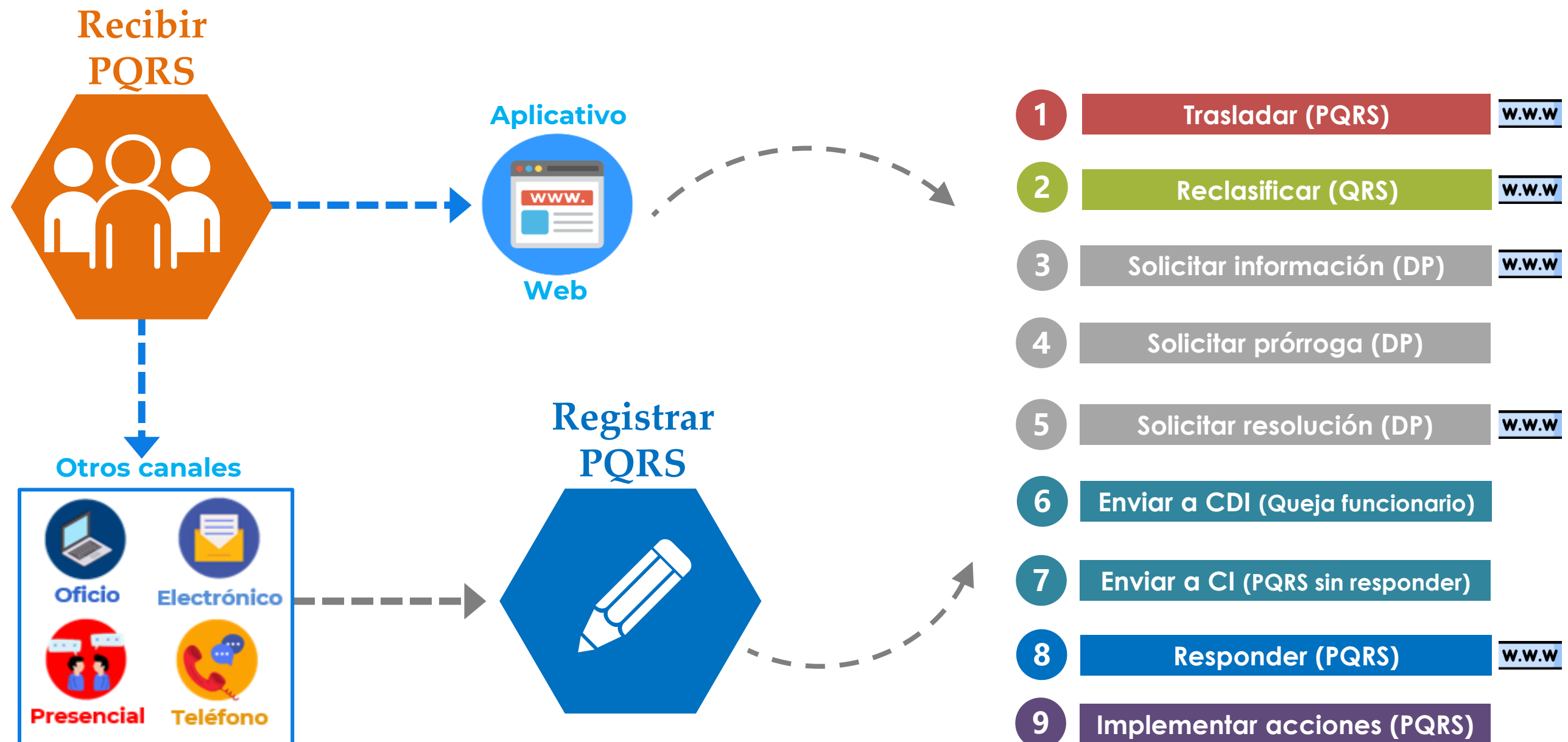
Reacreditación Institucional

Admisiones, Registro y Control Académico

Biblioteca

ELECCIONES 2026

GESTIÓN DE PQRS



RECEPCIÓN DE PQRS – Aplicativo web

Cuando su dependencia reciba una solicitud a través del aplicativo PQRS, recibirá las siguientes notificaciones:

1. Correo electrónico con la solicitud, la cual genera un consecutivo interno.
2. Correo electrónico cuando Gestión de Documentos radique el PQRS.
3. Comunicación externa (aplicativo de Comunicaciones): PQRS radicado así, ejemplo:
“Anexo: ARCHIVO ADJUNTO 1697-PQRS-46-2026.pdf”
4. Solicitud visible en el aplicativo PQRS para su gestión.

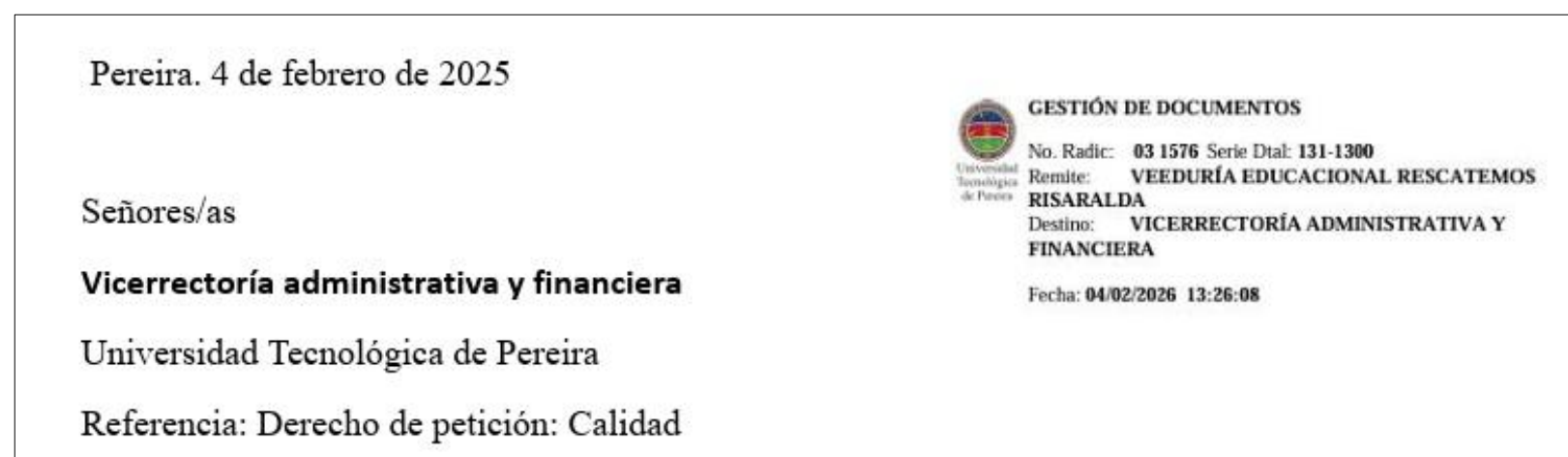


RECEPCIÓN DE PQRS – Otros canales

Si es por **oficio**, este le llegará a través del aplicativo de Comunicaciones (Comunicación externa) y se visualizará, por ejemplo: **Anexo: ARCHIVO ADJUNTO 1921.pdf**. En caso de que no corresponda a su dependencia, primero deberá realizar el registro en el aplicativo PQRS y, posteriormente, efectuar el traslado en el aplicativo de Comunicaciones.

Se debe tener en cuenta la diferencia en los PQRS recibidos en el correo electrónico ventanillaunica@utp.edu.co al momento de registrar el campo **Medio de solicitud**:

1. Si el usuario adjunta un oficio, se registra: **Oficio** (imagen 1).
2. Si el mensaje contiene únicamente el texto en el cuerpo del correo, se registra como: **Electrónico** (imagen 2).



Oficio - imagen 1



Correo electrónico - imagen 2

REGISTRO DE PQRS – Aplicativo web

Registre los PQRS **recibidos por canales diferentes** al aplicativo web.

1. **Identifique que tipo de PQRS** va a registrar y de clic en la opción:

Crear derecho petición

Crear PQR

2. **Consigne los datos del usuario.**

- Si no cuenta con el **número de identificación** -cédula (persona natural) o NIT (persona jurídica)-, registre “0”.
- Si desconoce la **dirección**, escriba “Pereira”.
- Si es enviado por varias personas, registre en **Nombre**, el primero que parece e indicar así: “Nombre Apellido y Otros”.
- Si es una queja anónima, registre en **Identificación**: “0”, en **Nombre**: “Anónimo” y en **Correo electrónico** “quejasyreclamos@utp.edu.co” y en los demás **campos** registre “N.A”.

3. **Fecha de recepción.** Tenga en cuenta que puede corresponder a una fecha anterior; registre la fecha en que efectivamente se recibió la solicitud o en caso de tratarse de un oficio, la fecha de radicación correspondiente.
Si por algún motivo no registró oportunamente algún PQRS y este ya cuenta con el plazo máximo de días para responder, se sugiere no realizar el registro el mismo día, con el fin de evitar afectar los indicadores.

4. **Dependencia.** Registre su dependencia u otra, a la que le competente atender el asunto.

EJEMPLOS POR TIPO DE PQRS

5. Registre el tipo de PQRS: con frecuencia se confunde el derecho de petición de información con el de consulta, así como la queja con el reclamo; por ello, verifique previamente la clasificación antes de realizar el registro. Si recibe un caso de denuncia por corrupción debe informar a Control Disciplinario Interno.

De información o documentos: solicitar información o documentos que ya existen.

Solicito indicar el total de recursos que se usaron durante 2025 y los que sobraron del rubro 220220- Servicios para la comunidad, de igual manera el total apropiado para 2026.

De consulta: solicitar un concepto sobre un asunto relacionado con la institución.

Solicito informar si, bajo la normativa actual, que incorporó nuevos estímulos para los sufragantes, es viable obtener descuento para la matrícula de segundo semestre, por votar para las elecciones presidenciales.

En interés particular: solicitar una acción o decisión que afecta los intereses individuales.

Solicito revisar la liquidación de mi matrícula correspondiente al primer semestre de 2026, teniendo en cuenta que en el recibo generado no fue aplicado el descuento por votación en las últimas elecciones.

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

Solicito evaluar la ampliación del horario de atención de la biblioteca durante la semana de exámenes finales, considerando que un número significativo de estudiantes requiere espacios adecuados para el estudio en jornada nocturna.

EJEMPLOS POR TIPO DE PQRS

ASPECTOS
IMPORTANTES



Queja: Manifestar descontento o inconformidad respecto a una conducta inadecuada en la prestación de un servicio por parte de un **servidor público**.

Quiero manifestar que al solicitar orientación sobre el proceso de reintegro, el funcionario que me atendió, respondió en tono inadecuado y manifestó que “esa información ya debería saberla”, negándose inicialmente a brindarme la explicación solicitada...

Quejas,
reclamos
y
sugerencias

Reclamo: Exigir solución para corregir la **mala prestación de un servicio** o la falta de atención a una solicitud.

Informo que en el sistema me aparece registrada una nota final de 2.8; sin embargo, al verificar las calificaciones parciales publicadas por el docente durante el semestre, el promedio obtenido corresponde a 3.6.

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

La UTP debería implementar un sistema de agendamiento virtual disponible las 24 horas, que permita a los estudiantes programar, cancelar o reprogramar citas de manera ágil.

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.

No estoy con el proceso contractual que la UTP llevó a cabo para la contratación de “objeto del contrato” y adjudicado a “Nombre de la empresa”. Se evidencian posibles irregularidades: elección sin debido proceso, falta de publicación en el SECOP y posible conflicto de intereses entre el ordenador y el contratista.

DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

Formulario para envío de Derecho de petición en interés general

⚠ Tenga en cuenta que, al tratarse de un Derecho de Petición en Interés General, este será de carácter público. Por lo tanto, no debe incluir sus datos personales en el mensaje que envíe, ya que este quedará publicado en el sitio web de PQRS. En la publicación se mostrará únicamente el asunto (deberá describirlo en el campo “*Mensaje”; si adjunta documentos, estos no serán visibles)

Tanto el usuario que registra este tipo de solicitud como la dependencia que la recibe por otro canal y debe registrarla, deberán transcribir el contenido de la solicitud en la casilla “**Mensaje**”.

Al momento de responder, tampoco se deben adjuntar documentos; la respuesta debe redactarse directamente en la casilla “**Mensaje**”.

Si el asunto del DP no es de interés general, pero el usuario lo tipifica de esta manera, debe tener en cuenta la información que hace pública al responder.

Ejemplos derechos de petición de interés general recibidos y tramitados

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Petición con fecha de publicación 2023-04-28

Asunto:

DERECHO DE PETICIÓN POR MOTIVO DE INTERÉS GENERAL

Se anexa derecho de petición con radicado 03-4535



Respuesta con fecha de publicación 2023-05-05

Buenas tardes, adjunto respuesta a su derecho de Petición 03-4535 del 28 de abril de 2023

02-232-105

Pereira, 05 de mayo de 2023



511-0-131-02 MECATRONICA

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.



GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Petición con fecha de publicación 2025-02-05

Asunto:

Espacio físico

Solicitud de carácter urgente para gestionar la reparación de la vía ubicada terminando las unidades residenciales y comenzando la universidad. Esta calle, por donde circulan diariamente numerosos vehículos y busetas, se encuentra en un estado de deterioro creciente. Los huecos son cada vez más grandes y profundos, lo que afecta especialmente a los vehículos pequeños. Como ocurrió esta mañana a las 7:50 am, debido al alto flujo vehicular, estos baches resultaron imposibles de esquivar, generando riesgos y daños.



Respuesta con fecha de publicación 2025-02-07

Buenos días, agradecemos su comentario el cual nos ayuda a mejorar nuestro proceso, anexamos respuesta al Derecho de Petición 34-2025



INGENIERÍA ELÉCTRICA

Petición con fecha de publicación 2022-05-03

Asunto:

Grados

Buenas tardes

he hche varias solicitudes de grado y me las han rechazado no se por que el motivo, revisando el sistema me encuentro 2 requisitos por los cuales creeria que es.

1. En el puntul de mi carrera aun me aparece pendiente trabajo de grado sabiendo que en el 2019 realice matricula en modalidad propedeutica cursandos dos materias de maestria y aprobandolas y todavia me figura pendiente esta modalidad.

2. En el programa de ilex yo hice un curso intensivo nivelatorio que dictaron para todos los estudiantes o que tenien pendiente solo ilex o pocas materias para graduarsen creo que fue el en 2011 el cual fue aprobado, y me figura que tengo cursos 3 4 y 5 por aprobar.

necesito saber cual es el motivo por el cual me han rechazado las solicitudes de grado muchas gracias por su atencion quedo atento

Respuesta con fecha de publicación 2022-05-28

Cordial saludo apreciado estudiante Carlos Andrés Parra, esperamos te encuentres muy bien

Agradecemos tu comunicación mediante el sistema PQRS, para nosotros es importante ayudar a solucionar las dudas y dificultades que presente la comunidad estudiantil.

Por medio de la presente y con el fin de dar respuesta al derecho de petición DP-118-2022 del asunto GRADOS realizado el pasado 3 de mayo de 2022, le informamos de manera atenta que realizando la consulta con registro y control académico se evidencia que nunca tuvo matriculado trabajo de grado en modalidad ciclos propedéuticos y con respecto a lo que concierne con el ILEX le recomendamos dirigirse mediante el correo ilex@utp.edu.co con el fin de confirmar el cumplimiento del requisito exigido en cuanto al idioma inglés.

De igual manera le invitamos comedidamente a pasar sus solicitudes mediante el correo del programa ingelectrica@utp.edu.co o acercarse a la dirección de este, con el fin de brindar una gestión más oportuna e inmediata.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,



REGISTRO DE PQRS

6. **Medio de solicitud.** Elija la opción que corresponda según la forma de recepción del caso: **Telefónico, Electrónico** (recibido por correo), **Presencial** u **Oficio** (indique el número de folios).

7. **Medio de respuesta.** Marque únicamente la opción “Físico” cuando el peticionario lo haya solicitado expresamente.

8. **Adjunte archivos** si es necesario y envíe la solicitud.

9. **Envíe copia de la respuesta** si lo requiere a otra dependencia.

RADICADO DE PQRS



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 por Gestión de Documentos al día hábil siguiente y el conteo de términos para responder comenzará al día hábil siguiente al radicado.

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.

1

Trasladar (PQRS)

TRASLADAR

Antes de emitir la respuesta de un PQRS, verifique si corresponde a su dependencia, en caso contrario, realice el **traslado** a la dependencia competente.

Llegará notificación automática a los correos electrónicos del usuario y de la dependencia.

Si el tema no le compete a la Universidad y la solicitud es un derecho de petición debe realizar por el aplicativo un **traslado externo** a otra entidad.

Llegará notificación automática a Gestión de Documentos para su envío.

Para el caso de las quejas y reclamos, no pueden trasladarse a otra Entidad, por tanto, se responde al usuario que el asunto no le compete a la Universidad.

Si recibe un PQRS trasladado y este no corresponde a su dependencia, debe solicitar su **retraslado** enviando un correo electrónico a pati@utp.edu.co , incluyendo el número consecutivo de PQRS y el nombre de la dependencia a la que se debe trasladar.

Recuerde que esta acción debe realizarse dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud, de lo contrario usted es responsable de la respuesta al usuario.

2

Reclasificar (QRS)

RECLASIFICAR

Antes de emitir la respuesta de un PQRS, verifique si es necesario **reclasificar** la solicitud, ya que muchos usuarios seleccionan la opción de reclamo cuando en realidad es una queja o viceversa.

Llegará notificación automática a los correos electrónicos del usuario y de la dependencia.

Los derechos de petición no se pueden reclasificar.

DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

Estas llegan directamente a Control Disciplinario Interno, si la solicitud corresponde a un derecho de petición, queja o reclamo, serán **reclasificadas**, en ese caso, se enviará notificación a la dependencia competente para su trámite.

Es importante señalar que los datos del denunciante se mantendrán en reserva y bajo estricta confidencialidad.

Llegará notificación automática a los correos electrónicos del usuario y de la dependencia.

3

Solicitar información (DP)

SOLICITAR INFORMACIÓN

Cuando el requerimiento no sea claro, el aplicativo dispone de una opción para solicitar al usuario que aclare o amplíe la información.

Durante este tiempo, los términos de respuesta se suspenden en el aplicativo hasta que el usuario remita la información solicitada.

4

Solicitar prórroga (DP)

SOLICITAR PRÓRROGA

Cuando no sea posible responder dentro de los términos legales, deberá informar al usuario a través de un oficio, las razones de la demora y la fecha en que se dará respuesta, asegurando que no exceda el doble del inicialmente previsto.

Durante este tiempo, los términos de respuesta no se suspenden en el aplicativo, cuando de la respuesta se registrará como respondida fuera de los tiempos legales, es por esto que debe enviar copia del oficio y soportes del envío del correo electrónico al usuario, a las siguientes dependencias:

1. Vicerrectoría Administrativa y Financiera (*para conservar la trazabilidad con fines de informes o auditorías*).
2. Control Interno (*como soporte de la justificación por la respuesta no emitida oportunamente*).



5

Solicitar resolución (DP)

SOLICITAR RESOLUCIÓN

Existe una opción en el aplicativo de solicitar la elaboración de Resolución de Rectoría para:

- **Desistimiento tácito:** si el usuario no responde a la solicitud de información enviada después de 30 días calendario, de manera automática se genera la solicitud de resolución.
- **Información reservada:** su divulgación podría causar un daño a intereses públicos.
- **Información clasificada:** contiene datos privados de una persona natural o jurídica.

6

Enviar a CDI (Queja funcionario)

QUEJAS contra funcionarios

ENVIAR a Control Disciplinario Interno

Cuando se presente una **queja contra un funcionario** de su dependencia, en la respuesta al usuario deben explicarse las razones de la situación.

La justificación del funcionario implicado puede adjuntarse como soporte complementario, pero no debe constituir la respuesta principal.

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 Disciplinario Interno.

8

Responder (PQRS)

RESPUESTAS en horario laboral



Los PQRS deben responderse **dentro del horario laboral**. Si la respuesta se registra en el aplicativo después de las 6:00 p.m., el sistema la contabilizará con fecha del día siguiente, lo que puede generar reportes de incumplimiento y eventuales procesos disciplinarios.

AGREGAR ARCHIVOS

Cuando registre o de respuesta a un PQRS, puede adjuntar únicamente archivos en **formato PDF** con un tamaño máximo de **2 MB**, así como imágenes en **formato JPG o PNG**; no se admiten otros formatos.

Al responder:

1. Envíe un correo electrónico al usuario en los casos que deba anexar documentos en formatos:
 - PDF, *si después de comprimirlo este no reduce su tamaño.*
 - Excel y Word.
2. Guarde el soporte del envío del correo en PDF.
3. Responda en el aplicativo, por ejemplo: “Se envía respuesta al correo electrónico debido al tamaño de los archivos” y adjunte el soporte del correo enviado, con el fin de garantizar la trazabilidad.

RESPUESTAS FUERA DE LOS TIEMPOS LEGALES

Cuando la dependencia **no emite la respuesta oportuna a un PQRS en los tiempos legales**, le llegará la siguiente notificación al correo electrónico:

De: Sistema PQRS <noresponder@utp.edu.co>

Enviado el: lunes, 19 de enero de 2026 6:15 a. m.

Para: [correos de la dependencia registrados en el aplicativo PQRS](#)

CC: [correos electrónicos de Control Interno y Control Disciplinario Interno](#)

Asunto: [UTP: Sistema PQRS] PQRS vencido

PQRS: Derecho de petición de información o documentos **DP-43-2026** de la dependencia **VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**
Tiene **1 día hábil de vencimiento**.

7

Enviar a CI (PQRS sin responder)

Control Interno le solicitará lo siguiente:

1. Copia de la respuesta enviada al usuario.
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.

Control Disciplinario Interno iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.

GESTIÓN DE PQRS – Aplicativo web

ASPECTOS IMPORTANTES

PARA LA ATENCIÓN DE PQRS



- 1 **Trasladar (PQRS)**
- 2 **Reclasificar (QRS)**
- 3 **Solicitar información (DP)**
- 5 **Solicitar resolución (DP)**
- 8 **Responder (PQRS)**

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

Solicitudes pendientes por administrar

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

Recibido: 2026-02-04 - Identificador: DP-48-2026 - Asunto: Solicitud de información - Días hábiles vencidos: 2

Recibido: 2026-02-11 - Identificador: DP-62-2026 - Asunto: Solicitud de información - Días hábiles disponibles: 3

- 8
- 1
- 2

Responder **Trasladar** Solicitar reclasificación

Quejas, reclamos y sugerencias

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

Mensaje

B I U abc x₂ x² Fuente HTML

- a) Escriba la respuesta.
- b) Anexe archivos de ser necesario.
- c) Envíe copia de la respuesta a otra dependencia en caso de requerirse.

- 8
- 1
- 3
- 5

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 responda 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

- a) Digite el centro de costos y consecutivo
- b) Escriba la respuesta o anexe el oficio radicado.
- c) Anexe archivos de ser necesario.
- d) Envíe copia de la respuesta a otra dependencia en caso de requerirse.

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Adjuntar otro archivo

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.

RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN

Tiene dos opciones:

1. Anexar el oficio en PDF, el cual debe estar firmado por el jefe de la dependencia. En el cuerpo del mensaje puede indicar, por ejemplo: **“Se anexa oficio 01-131-28”**.

2. Responder directamente en el cuadro “Mensaje”. En este caso, podrá descargar el PDF desde el correo electrónico que recibirá una vez envíe la respuesta.

Le informamos que se ha dado respuesta a su Derecho de Petición con número de solicitud **DP-4-2025**
Por favor ingrese al sistema para conocer la respuesta completa y responder una **Encuesta de Satisfacción**.
Sus credenciales son:

Código: PV17369504951dfc02588e9f38aab01c

Contraseña: Debe consultarla en el correo de confirmación que se le envió realizar su solicitud.

Ingrese [aquí](#) con sus credenciales.

Respuesta:

Se anexa oficio de respuesta 01-131-02 y sus respectivos anexos

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: 42222

Código de Verificación: RD1737404440b0fd20a08c3c85207293

En caso de haber perdido su contraseña debe contactarse directamente con la dependencia **VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** y solicitar la respuesta completa (archivos adjuntos).

Autenticidad De Documentos Entregados Al Peticionario

Por favor, ingrese el consecutivo y número de verificación para corroborar la autenticidad de los documentos entregado al petionario

Consecutivo:

Número consecutivo

Ingrese el número **consecutivo** enviado como respuesta a su correo.

Código:

Código de verificación

Ingrese el **código de verificación** enviado como respuesta a su correo.

Verificar



01-131-02

Pereira, 20 de Enero de 2025

Señor(a)
MARIA ALEJANDRA ZAPATA AGUIRRE
PER, PER

Asunto: Respuesta Derecho Petición en interés particular DP-4-2025

Cordial saludo,

Se anexa oficio de respuesta 01-131-02 y sus respectivos anexos

Atentamente,

FERNANDO NOREÑA JARAMILLO
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Consecutivo para archivo y reporte
a Gestión de Documentos

SUPENSIÓN DE TIEMPOS



En el aplicativo, **se suspenden** automáticamente en los siguientes casos:

- Fines de semana y días festivos.
- Días laborales de Semana Santa autorizados institucionalmente.
- Periodo de vacaciones colectivas.
- Cuando se realiza una **solicitud de información** al usuario.

No se suspenden en los siguientes casos:

- Alteración del orden público en la Universidad, que interrumpa la prestación del servicio.
- **Solicitud de prórrogas** enviadas al usuario.
- Fallas técnicas (red, servidores, entre otros)

Deberá informar al usuario través del correo electrónico, las razones de la demora e indicar que tan pronto se restablezca el servicio se dará respuesta a su solicitud.

9

Implementar acciones (PQRS)

IMPLEMENTAR ACCIONES

Que permitan identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio, mediante análisis de las **solicitudes recurrentes**, con el fin de definir e implementar **acciones** que contribuyan a su fortalecimiento.

Se deben implementar acciones en los siguientes casos:

- Cuando se presenten PQRS con asuntos reiterativos.
- Cuando se evidencie una prestación deficiente del servicio o este no haya sido oportuno.
- Cuando se identifique vulneración o afectación de los derechos de los usuarios.



Universidad Tecnológica
de Pereira

MUCHAS GRACIAS

POR SU ATENCIÓN

Vicerrectoría Administrativa y Financiera