

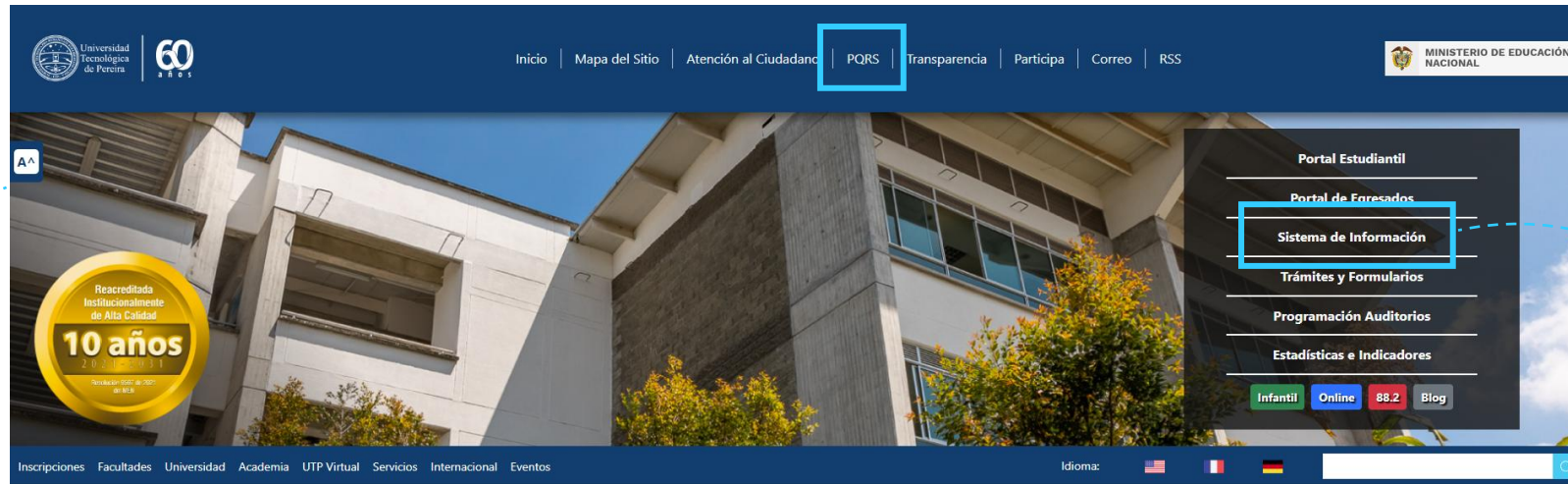


# SISTEMA PQRS

**Taller práctico  
Gestión de  
PQRS**



## Formas de ingresar



Reportar PQRS
Consultar Solicitud <span>▼</span>
Ayuda
Informe
Administrar <span>←</span>
Sistema PQRS



**Universidad Tecnológica de Pereira**

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

**Usuario**

**Contraseña**

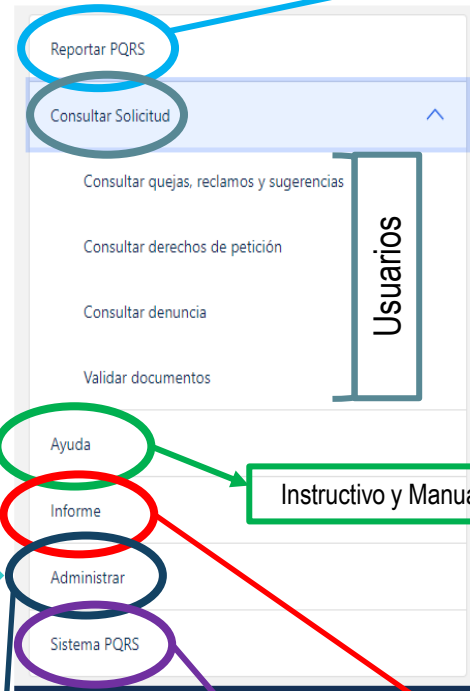
Grupo	Módulos
Docentes	
General	
	Gestión de PQRS
	Inventario
	Notificaciones
	Propuesta de Actualización del Reglamento Estudiantil
	Solicitudes WEB
	Solicitudes al Almacén General
	Solicitudes de Mantenimiento

# MENÚ SITIO WEB 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



Indicadores desde 2012

Ingreso para gestión de PQRS

Procedimiento VAF, información adicional

# ▶ INFORMES Y ACTIVIDADES SISTEMA PQRS



## Informes enviados a Control Interno:

- Informes PQRS.
- Reportes ITA.
- Seguimientos al Mapa de Riesgos Institucional.
- Requerimientos del MEN.
- Reportes para el FURAG.



## Informes enviados a Planeación:

- Audiencia Pública.
- Periódico Llamada Nacional.
- Seguimientos a PACTO.



- Realizar socializaciones.
- Realizar presentación en las inducciones del personal nuevo.
- Enviar tips sobre aspectos importantes del Sistema a través del correo electrónico
- Publicar en el sitio web tips y presentaciones.
- Realizar campañas sobre sensibilización del Sistema a través de Campus.

Auditoria interna de Control Interno.

Auditorias gestionadas por GSICalidad: interna y externa de Bureau Veritas.





## Función y Responsabilidades

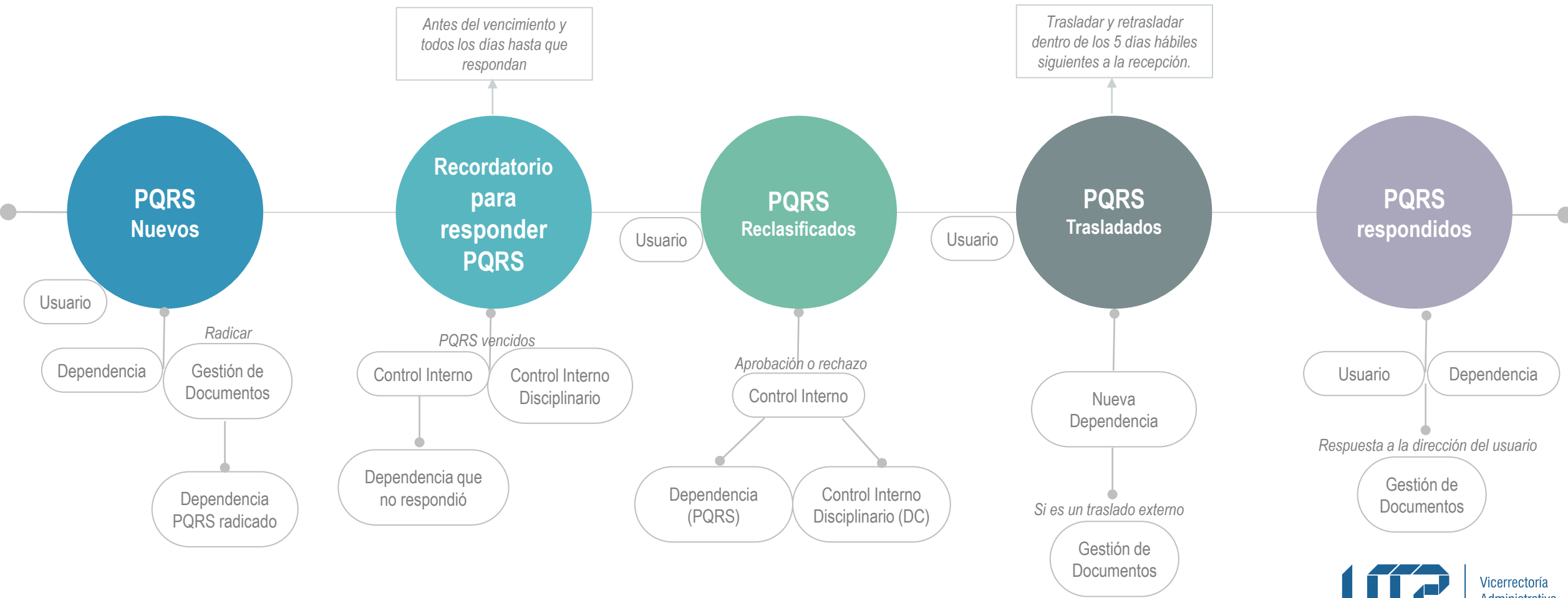
Las unidades organizacionales tienen como **Función** dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sea oportunas, coherentes con lo solicitado, y en lo posible de fácil comprensión y dentro de los términos establecidos por la ley.

### Responsabilidades





## Notificaciones - Asunto: [UTP: Sistema PQRS]





### Canales de atención de usuarios



**Web**

<https://pqrs.utp.edu.co>



**Electrónico**

Correos electrónicos con dominio @utp.edu.co  
Derechos de petición: [ventanillaunica@utp.edu.co](mailto:ventanillaunica@utp.edu.co)  
PQRS: [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)  
Denuncias por corrupción: [denunciacorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciacorrupcion@utp.edu.co)



**Oficio**

Dirección de la UTP o en [ventanillaunica@utp.edu.co](mailto:ventanillaunica@utp.edu.co)



**Presencial**

En cualquier dependencia de la UTP  
Denuncias por corrupción en Control Interno Disciplinario



**Teléfono**

En cualquier teléfono de la UTP  
Líneas 3137211 y 01-8000-966781 (gratuita).

### Tipos de 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

Manifiestar 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

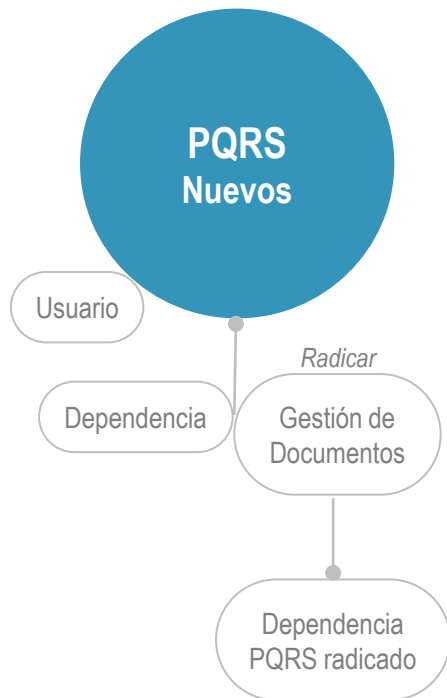
Es la conducta irregular de un servidor público que use indebidamente su poder, confianza, recursos o información, dañando los intereses de la Universidad para beneficio propio o de terceros.





PQRS recibidos por la web

### Notificaciones



Al revisar el aplicativo de comunicaciones en la opción “Comunicación Recibida”, el oficio aparece así:



3-532

Pereira, 19 de enero de 2024

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**  
**Fernando Noreña Jaramillo**  
**VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**Universidad**

Nombre del Remitente  
Cordialmente; se anexa oficio externo para su competencia.

HUGO ARMANDO PÉREZ ORTEGÓN

Funcionario Gestión de Documentos

Anexo: ARCHIVO ADJUNTO 532-DP-17-2024.pdf  
Comunicación Digital

Y al abrir el archivo anexo, la queja radicada aparece así:

# GESTIÓN DE PQRS

## 1. Recibir PQRS



### PQRS recibidos por oficios

Revisar el aplicativo de comunicaciones, opción "Comunicación Recibida", el oficio aparece así:

**3-4259**

Pereira, 17 de abril de 2024

**VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO  
Fernando Noreña Jaramillo  
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
Universidad**


Nombre del Remitente:  
Cordialmente, se anexa oficio externo para su competencia.

HAROLD FERNANDO CUNDAR MELO

Funcionario Gestión de Documentos

Anexo: ARCHIVO ADJUNTO 4259.pdf  
Comunicación Digital

Al abrir el archivo anexo, la solicitud radicada aparece así:

 **GESTIÓN DE DOCUMENTOS**  
No. Radic: **03 4259** Serie Dtal: 131-1300  
Remite:  
Destino: **VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** **Manizales, 16 de abril de 2024**  
Fecha: 17/04/2024 10:24:43

Honorable  
**Universidad Tecnológica de Pereira UTP**  
Pereira

**REF: PETICIÓN RESPETUOSA DE INFORMACIÓN. ART. 23 CP.  
LEY 1755 DE 2015.**



RECOardar

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.**



### PQRS recibidos por correo electrónico, de manera presencial, y por teléfono

Al registrarlos llegan las mismas notificaciones al correo



Vicerrectoría  
Administrativa  
y Financiera



### PQRS recibidos en otros canales



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.

\*Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

\*Peticionario

\*Numero identificación:

\*Nombres:

\*Apellidos:

\*¿Cual es su relación con la UTP?: -- Seleccione una opción --

\*Correo electrónico:

\*Pais:

\*Departamento o Estado:

\*Ciudad:

\*Direccion:

Telefono:

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

\*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:

\*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

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



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 petitionerario (0)

### NOMBRE DE DEPENDENCIA



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



RECOrdar

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.

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: 2024-01-19 - Identificador: DP-532-2024 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15

#### Queja ( 15 días hábiles )







Recibido: 2024-12-01 - Identificador: PQRS-30-2024 - 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



### Anónimos

#### Derechos de petición, quejas o reclamos recibidos por la web

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



#### Denuncias por corrupción recibidas por la web y por correo electrónico

[denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupcion@utp.edu.co)

#### Quejas recibidas por teléfono y por correo electrónico

[quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) y  
[controldisciplinario@utp.edu.co](mailto:controldisciplinario@utp.edu.co) )

*El usuario opta por no proporcionar su nombre  
ni otros datos personales*

*Al registrar la queja se anota en: identificación: "0",  
nombres y apellidos: "Anónimo", correo electrónico  
[quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) y en las demás  
casillas: "N.A."*



### RECORDAR

**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.

**No obstante, se deben registrar todos los derechos de petición recibidos a través de oficio.**

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

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

PQRS recibidos por la dependencia y aplicar según necesidad de búsqueda

**Fecha de Recepción**

**Fecha inicial**  
01/01/2025

**Fecha final**  
15/01/2025

**Consecutivo (Ej: Para PQRS-140-2023 digite 140)**

**Radicado**

**Dependencia**  
x VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**Respuesta**

**Peticionario Correo Electronico**

**PQR**

**Tipo de Usuario**

**Vigencia**

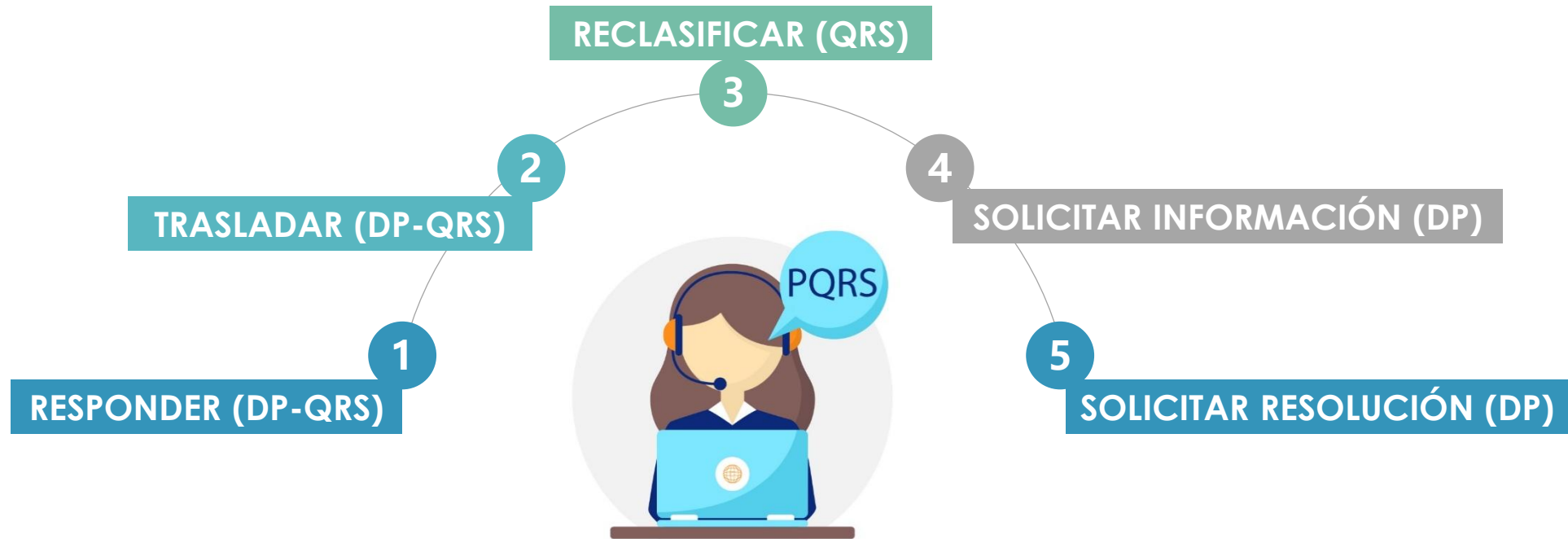
Filtrar   Restablecer

Tiempo	Consecutivo	Asunto	Radicado	Mensaje	PQR	Medio de Solicitud	Dependencia	Nombre del Peticionario	Tipo Usuario	Fecha de Recepcion	Medio de Respuesta	Fecha Máxima de Respuesta	Días hábiles en que se genero la respuesta	Fecha de creacion de la respuesta	Respuesta
	DP-4-2025	Incumplimiento en pago de seguridad social	03-208	Se anexa derecho de petición radicado con No. 03-208	Derecho Petición en interés particular	Oficio	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Contratista	15 de Enero 2025	Electrónico	05 de Febrero 2025	3	20 de Enero 2025	Se anexa oficio de respuesta 01-131-02 y sus respectivos anexos





## 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

### Suspensión de tiempos



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.)



### RECORDAR

Cuando no sea posible responder los PQRS en los tiempos establecidos, se debe informar al usuario por correo electrónico los motivos de no dar respuesta a tiempo:

- Por fallas en los sistemas de información de la UTP , se debe indicar que una vez restablecido el servicio, se le enviará la respuesta a través del aplicativo PQRS.
- Por otros motivos, se debe indicar el día que se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Los responsables de las áreas administrativas y académicas, 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.

### 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 x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> | 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 x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> | 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)

## Notificaciones



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).



01-131-02

Pereira, 20 de Enero de 2025

Señor(a)

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

# GESTIÓN DE PQRS

1. Recibir PQRS

2. Registrar PQRS

4. Responder PQRS

## Derechos de petición en interés general carácter público

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

\*Mensaje

Se anexa Derecho de Petición, radicado con No. 03- 12242

**Copiar el texto del derecho de petición EN INTERES GENERAL recibido por oficio**

Archivo  
Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado

Responder   Trasladar   Solicitar información   Solicitar resolución rectoría

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.

\*Mensaje

Copiar el texto de respuesta del derecho de petición EN INTERES GENERAL.

Se puede anexar el oficio de respuesta 01-xxx-xxx

Archivo  
Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado

⚠ 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)

Petición con fecha de publicación 2024-04-01

**Asunto:**

Proceso de sisbenización

Buenos días, me podrían dar la fecha y lugar de donde se hará el proceso de sisbenización para los estudiantes antiguos.

Muchas gracias.

Respuesta con fecha de publicación 2024-04-17

Pereira

17 de abril de 2024

Estudiante:

Lizeth Yuliana Victoria Franco



Cordial saludo

Dando respuesta a la PQRS radicada con No. 03-3451 informamos que:

El proceso de sisbenización actualmente se encuentra aplazado, debido a que la Oficina del Sisben se encuentra a la espera de la autorización del Departamento Nacional de Planeación para el uso de la plataforma de preregistros en la Universidad Tecnológica de Pereira, por lo cual, no se cuenta aún con una fecha establecida para realizar el proceso.

### 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 x, x<sup>2</sup> | | | | | | | | | | 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 x, x<sup>2</sup> | | | | | | | | | | 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

### 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 x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> | [Listas] | [Bulleted] | [Citas] | [Insertar] | [Borrar] | [Imagen] | [Tabla] | [Vínculo] | [Fuente HTML]

Enviar



Recuerde que antes de responder la solicitud del usuario, se verifica si es necesario **reclasificar**, debido a que el usuario puede haber marcado una opción diferente.

**Casos más presentados:** reclamos que son quejas o viceversa.

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 tramite. Es importante señalar que los datos del denunciante se mantendrán en el anonimato.





### SOLICITAR INFORMACIÓN (DP)

### Notificaciones

Responder **4** Solicitar información Solicitar resolución rectoría **Derechos de petición**

Por medio de este formulario se puede solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición o adjuntar recibos de pago, permitiendo que al usuario se habilite un formulario para el envío de la información.

\* Número de oficio  
01

Centro de costos de la dependencia ←

Consecutivo interno de oficios ←

\*Mensaje  
B I U abc X, x² Fuente HTML

Archivo  
Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Adjuntar otro archivo  
Enviar



### SOLICITAR RESOLUCIÓN (DP)

5

### Derechos de petición

Responder

Trasladar ▾

Solicitar in

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

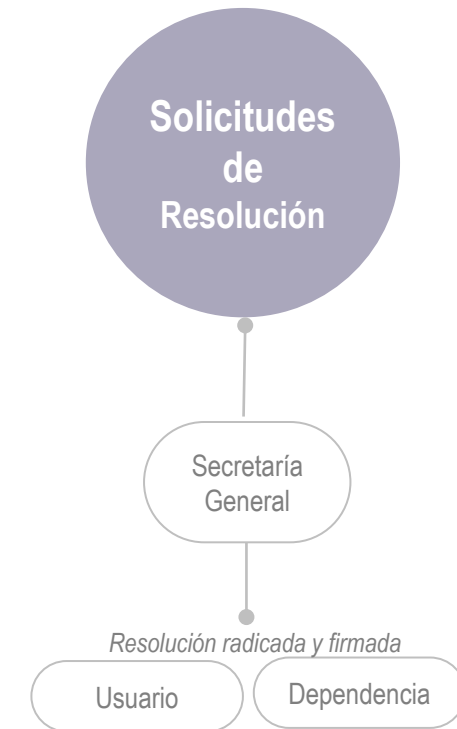
-- Seleccione el tipo de resolución --

\*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, Indent, Outdent, Undo, Redo, Link, Unlink, Table, Insert image, Source code, and Fuente HTML.

Enviar

### Notificaciones



### SOLICITAR RESOLUCIÓN (DP)

## Ejemplo Resolución de Rectoría – desistimiento Tácito



**IMPORTANTE**

#### Asesoría para responder derechos de petición:

Ana Milena Rivas Restrepo - Abogada

[anamilo@utp.edu.co](mailto:anamilo@utp.edu.co)

[secgral@utp.edu.co](mailto: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.



### No debe responder así (ejemplos)



Cualquier inquietud frente a este tema debe escribir al correo del colaborador Pepito Pérez.

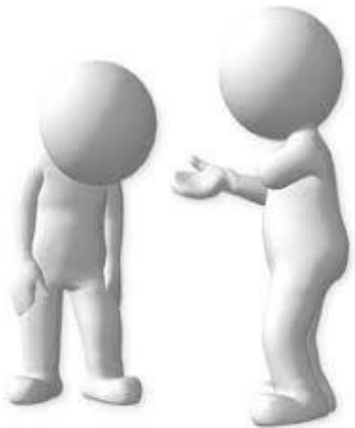
He trasladado su queja a la dirección del programa de Medicina, y les encargué su pronta respuesta.

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

Se da traslado a su petición a la Licenciatura de Música para que el director defina el tema de la búsqueda de orientador del curso dirigido que solicita.



### Quejas contra funcionarios



## No debe responder así (ejemplos)

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.



**IMPORTANTE**

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.

### Quejas contra funcionarios



### 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.



Para 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.

### 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.



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

### Enviar justificación, PQRS no respondidos

La dependencia que no dio respuesta a un PQRS en los tiempos legales 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.



**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.**



# ▶ TALLER PRÁCTICO





1

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Fac. Bellas Artes y Humanidades

**Fecha:** 7 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Presencial

**PQRS:** Derecho de petición

**Asunto:** Pénsum académico de Ingeniería Industrial

*Se debe registrar para Ingeniería Industrial como derecho de petición de información.*

*Respuesta 10 días, hasta el 21 de marzo.*

**Dependencia:** VRSBU

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Externo

**Canal:** Teléfono

**PQRS:** Denuncia

**Asunto:** Denuncia soborno de un docente

*Se debe dar indicaciones de cuáles son los canales para presentar una denuncia por corrupción.*

**Dependencia:** Gestión de Servicios Institucionales

**Fecha:** 6 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Web

**PQRS:** Reclamo

**Asunto:** No me cuadro el horario de una materia de Mecánica.

**Nota:** *por error la trasladan a Vice Investigaciones el 8 de marzo*

*Se debe trasladar nuevamente al Programa del estudiante antes de los 5 días.*

*Respuesta 15 días, hasta el 28 de marzo.*



2

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Vice Académica

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Egresado

**Canal:** Oficio

**PQRS:** Derecho de petición de información

**Asunto:** Solicitud presupuesto anual de la UTP

**Nota:** *el peticionario no da más información.*

*Se debe registrar para Vicerrectoría Administrativa y Financiera, y desde allí solicitar más información al peticionario.*

*Respuesta 10 días, hasta el 26 de marzo*

*Si el peticionario no responde en 30 días calendario (hasta el 26 de abril), se solicita un desistimiento tácito (llega a Secretaría General).*

**Dependencia:** Control Interno

**Fecha:** 20 de marzo

**Usuario:** Docente

**Canal:** Web

**PQRS:** Queja

**Asunto:** Ampliación horarios de la cancha de fútbol

*Se debe trasladar a VRSBU y desde allí solicitar reclasificación a sugerencia.*

*Respuesta 15 días, hasta el 11 de abril.*



3

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Biblioteca

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Egresado

**Canal:** Presencial

**PQRS:** Reclamo

**Asunto:** No está de acuerdo con la mala atención del funcionario que presta los libros.

**Nota:** *¿Qué otro tratamiento se le da a este caso?*

*Se debe registrar para la dependencia, pero como queja.*

*Respuesta 15 días, hasta el 2 de abril.*

*Enviar a Control Interno Disciplinario dependiendo de la gravedad de lo manifestado.*

**Dependencia:** Gestión del Talento Humano

**Fecha:** 9 de marzo

**Usuario:** Administrativo

**Canal:** Teléfono

**PQRS:** Queja

**Asunto:** No quiere dar su nombre. Sobre el mal servicio prestado.

**Nota:** *si el peticionario no da su nombre o más datos, ¿qué se debe hacer?*

*Se debe registrar para la dependencia, y como es anónimo se diligencia en nombre “anónimo” y en correo [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)*

*Respuesta 15 días, hasta el 31 de marzo*

*La acción disciplinaria no procederá por anónimos.*



4

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Admisiones, Registro y Control Académico

**Fecha:** 21 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Web

**PQRS:** Derecho de petición en interés general

**Asunto:** Requero información sobre el calendario académico.

**Nota:** ¿Qué particularidad tiene esta clasificación de derechos de petición?

**Dependencia:** Rectoría

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Oficio

**PQRS:** Derecho de petición

**Asunto:** Necesita que le financien el pago de la matrícula

*Se debe registrar para Gestión Financiera, como derecho de petición de interés particular.*

*Respuesta 15 días, hasta el 2 de abril.*

*Al completar el formulario para presentar este derecho de petición, el usuario debe tener en cuenta que puede adjuntar documentos, pero la solicitud debe enviarse escribiendo en el cuadro de "Mensaje".*

*Es importante señalar que, al ser de carácter público, estos derechos de petición son accesibles para cualquier persona que visite la página web, es por esto que se debe diligenciar el cuadro de mensaje y no adjuntar documentos.*

*Respuesta 15 días, hasta el 21 de abril.*



5

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Secretaria General

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Externo

**Canal:** Web

**PQRS:** Derecho de petición en interés general

**Asunto:** Proceso de elección de decanos

**Nota:** *el peticionario se retracta al otro día de enviar la petición: ¿Cómo se llama esta acción?*

*Desistimiento expreso: El usuario puede manifestar la voluntad de abandonar en cualquier momento su petición. Sin embargo, el peticionario que recurre al desistimiento expreso podrá nuevamente presentar la solicitud con el lleno de los requisitos legales.*

**Dependencia:** Fac. Ciencias Básicas

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Correo electrónico

**PQRS:** Derecho de petición

**Asunto:** Necesita que le rebaje el valor de la matrícula

*Se debe registrar para VRSBU como derecho de petición de interés particular  
Respuesta 15 días, hasta el 2 de abril.*

6

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Planeación

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Externo

**Canal:** Web

**PQRS:** Petición de información

**Asunto:** Necesita que le envíen los actos administrativos de liquidación de prestaciones de los funcionarios que han trabajado en la UTP.

*Se debe trasladar a Gestión del Talento Humano y desde allí solicitar a Secretaria General una Resolución por información clasificada: información que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado.*

*Respuesta 10 días, hasta el 26 de marzo*

**Dependencia:** Recursos Informáticos y Educativos

**Fecha:** 22 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Web

**PQRS:** Reclamo

**Asunto:** No está de acuerdo con la mala atención del funcionario de la red

**Nota:** *¿Qué otro tratamiento se le da a este caso?*

*Se debe reclasificar como queja, antes de responder Respuesta 15 días, hasta el 21 de abril.*

*Enviar a Control Interno Disciplinario dependiendo de la gravedad de lo manifestado.*



7

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Rectoría

**Fecha:** 31 de marzo

**Usuario:** Externo

**Canal:** Web

**PQRS:** Derecho de petición de información

**Asunto:** Necesita que le envíen los hallazgos encontrados por la Contraloría a la UTP

*Se debe solicitar a Secretaria General una Resolución por información reservada: Es aquella información de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos  
Respuesta 10 días, hasta el 21 de abril.*

**Dependencia:** Gestión Financiera

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Correo electrónico

**PQRS:** Derecho de petición

**Asunto:** Necesita que le den un plazo para pagar la matrícula financiera

**Nota:** *al momento de responder los sistemas de información no funcionan*

*Se debe registrar para la dependencia como derecho de petición de interés particular  
Respuesta 15 días, hasta el 2 de abril.  
Se debe enviar respuesta al correo del usuario y una vez se restablezca el sistema subir la respuesta.*





8

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Vicerrectoría de Investigaciones

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Externo

**Canal:** Web

**PQRS:** Derecho de petición

**Asunto:** Necesita saber sobre el proceso de elección de Rector en la UTP

*Es un DP de información.*

*Se debe trasladar a Secretaría General.*

*Respuesta 10 días, hasta el 26 de marzo.*

**Dependencia:** Fac. Ingenierías

**Fecha:** 1 de abril

**Usuario:** Externo

**Canal:** Web

**PQRS:** Derecho de petición de información

**Asunto:** Necesita saber las asignaturas que manejan en la carrera de Arquitectura de la Universidad Católica.

**Nota:** *¿Qué particularidad tiene este derecho de petición, como se gestiona?*

*Se debe dar traslado externo a la Universidad Católica a través de oficio. Si no se conoce datos de la otra entidad, se responde al usuario indicándole que a la UTP no le compete el asunto de la petición.*

*Respuesta 10 días, hasta el 22 de abril.*



9

## Acción a realizar y fecha máxima de respuesta

**Dependencia:** Fac. Ciencias Ambientales

**Fecha:** 11 de marzo

**Usuario:** Estudiante

**Canal:** Web

**PQRS:** Reclamo

**Asunto:** Un docente lo trato mal en su clase

**Nota:** *si el docente envía su justificación, ¿qué hacemos con ella?*

*¿Qué otro tratamiento se le da a la queja?*

*Se debe reclasificar como queja, y no olvidar la respuesta no es la del docente, solo sería un anexo.*

*Respuesta 15 días, hasta el 2 de abril*

*Enviar a Control Interno Disciplinario dependiendo de la gravedad de lo manifestado.*

**Dependencia:** Relaciones Internacionales

**Fecha:** 11 de abril

**Usuario:** Externo

**Canal:** Web

**PQRS:** Sugerencia

**Asunto:** No está de acuerdo con el horario de atención

*Se debe reclasificar como reclamo, antes de responder.  
Respuesta 15 días, hasta el 12 de mayo*

# ▶ SISTEMA PQRS



**PATRICIA IDÁRRAGA ANGEL**  
Técnico  
Extensiones: 7210 y 7211  
Correos: [pati@utp.edu.co](mailto:pati@utp.edu.co)  
[quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)