Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

SISTEMA PQRS

Aspectos importante a tener en cuenta antes de responder PQRS de su dependencia

Universidad Tecnológica de Pereira

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Antes de responder PQRS de su dependencia

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

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.

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Antes de responder PQRS de su dependencia

1	¿El PQRS ya está registrado en el aplicativo web?	*Recuerde registrar todos los PQRS recibidos por otros canales, especialmente los derechos de petición recibidos por oficio, a través del Aplicativo de Comunicaciones.*
2	¿El PQRS no le compete a mi dependencia?	*Si el asunto no es de su competencia, debe trasladar de forma inmediata. Si la respuesta es compartida, procure coordinar con la otra dependencia en el menor tiempo posible.*
3	¿Puedo reclasificar una queja, reclamo o sugerencia?	*Si, es importante reclasificar la solicitud si es necesario, especialmente quejas y reclamos. Tenga en cuenta que los derechos de petición no se reclasifican, sin embargo una queja, reclamo o sugerencia si puede ser reclasificada como derecho de petición.*
4	¿De cuánto tiempo dispongo para dar respuesta?	*Revisar los tiempos legales establecidos para responder, con el fin de evitar incumplimientos que pueden derivar en un proceso disciplinario contra el responsable de dar respuesta.*

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Antes de responder PQRS de su dependencia

5	No tengo el tiempo suficiente para responder un derecho de petición dentro de los tiempos legales	*Si no es posible responder en los tiempos legales, debe informar al usuario por correo electrónico, explicando el motivo del retraso y especificando la nueva fecha de respuesta. Esta no podrá exceder el doble del plazo inicialmente establecido.*
6	¿El usuario fue claro en la solicitud de su derecho de petición?	*Si la petición no es clara, puede solicitar información adicional al usuario mediante la opción "Solicitar información". En este caso, los tiempos legales se suspenden por 30 días calendario o hasta que el usuario responda. Una vez recibida la respuesta, los tiempos se reanudan desde ese momento.*
7	¿Qué debo hacer si recibo una queja contra un funcionario adscrito a mi dependencia?	*Debe evaluar la gravedad de los hechos mencionados en la queja y, con base en ello, determinar si es necesario remitir a Control Disciplinario Interno.*
8	¿Cuando un asunto se vuelve reiterativo en los PQRS recibidos como debo proceder?	*Debe implementar acciones que le permitan identificar oportunidades de mejora, con el objetivo de optimizar la calidad en el servicio prestado.*

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Antes de responder PQRS de su dependencia

QUEJA
Contra un funcionario

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

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

Universidad Tecnológica de Pereira
Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Antes de responder PQRS de su dependencia

Respuesta fuera de los tiempos legales

PQRS

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

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