



**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	1 DE 19

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN.**
 - 1. 1. OBJETIVOS.**
 - 1. 2. ALCANCE.**
 - 1. 3. ESTRATEGIAS.**
 - 1. 4. DEFINICIONES.**
- 2. DEPENDENCIAS RESPONSABLES.**
- 3. RECEPCIÓN DE PQRS.**
 - 3.1. SITIO WEB PQRS.**
 - 3.1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.**
 - 3.1.2. Denuncias por corrupción.**
 - 3.2. OTROS MEDIOS.**
 - 3.2.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.**
 - 3.2.2. Denuncias por corrupción.**
- 4. RESPUESTA A LAS PQRS.**
 - 4.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**
 - 4.2. DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.**
- 5. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS.**
- 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRS.**
 - 6.1. DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS.**
 - 6.2. CONTROL INTERNO.**
 - 6.3. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.**
 - 6.4. VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.**
- 7. MENU.**
 - 7.1. REPORTAR PQRS.**
 - 7.2. CONSULTAR PQRS.**
 - 7.3. PETICIONES Y SUGERENCIAS PUBLICADAS.**
 - 7.4. AYUDA E INFORME.**
 - 7.5. ADMINISTRAR.**
 - 7.6. SISTEMA PQRS**



**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	2 DE 19

1. INTRODUCCIÓN.

Las Instituciones del Estado deben implementar un Sistema de Quejas y Reclamos y de Información a efecto de facilitar la difusión y conocimiento ciudadano de la Misión Institucional, metas, objetivos, programas y en general, un sistema que dé trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios de las mismas.

En concordancia con lo anterior, el Sistema PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción, permite a la ciudadanía realizar solicitudes, a través de varios medios: Sitio web <http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>, correos electrónicos quejasyreclamos@utp.edu.co y denunciascorrupción@utp.edu.co, vía telefónica, en forma personal y comunicación escrita.

1. 1. OBJETIVOS.

- ✓ Contar con una herramienta que facilite a las dependencias la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción de la ciudadanía en general, de manera efectiva y disponer de procedimientos para acoger y estudiar los casos que se presenten, estableciendo acciones de mejora y el seguimiento respectivo, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.
- ✓ Contar con mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta satisfactoria a los casos de los usuarios, en los términos requeridos.
- ✓ Tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción que los usuarios o ciudadanos y la comunidad Universitaria formulen y se relacionen con el cumplimiento de la Misión Institucional.

1. 2. ALCANCE.

Recepción, distribución, control efectivo, adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción de la ciudadanía y comunidad universitaria en general con el fin de satisfacer sus necesidades y adicionalmente permita tomar acciones pertinentes.

1.3. ESTRATEGIAS.

- **Información y transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario o ciudadano y competencia de nuestra entidad.

- **Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario o ciudadano puede tener en relación con el sistema educativo institucional.
- **Amabilidad:** Los funcionarios de la Universidad Tecnológica, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
- **Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y buscarán correctivos necesarios.
- **Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que los casos presentados se atiendan.

1.4. DEFINICIONES.

- **Petición:** Solicitud respetuosa que el usuario requiere a la Universidad por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta.

En esta categoría están incluidos los siguientes ítems:

- **Consulta:** *Solicitud de aclaración sobre algún tema en particular y que sea competencia de la Universidad*
- **Información:** *Solicitud de documentos o datos concretos sobre la institución o los servicios que presta.*
- **Inquietud:** *Interés en recibir información específica sobre la institución.*

- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en relación con una conducta que considera inadecuada en la prestación de un servicio por parte de uno o varios servidores públicos.
- **Reclamo:** Manera de exigir, reivindicar o demandar una solución a la Universidad para que corrija la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **Sugerencia:** Manifestación que permite o reconoce la mejora de la Universidad.

En esta categoría están incluidos los siguientes ítems:

- **Comentario:** *Ideas o propuestas que permiten mejorar el servicio o la gestión de la Universidad.*
- **Agradecimiento:** *Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido efectiva y oportunamente.*



**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	4 DE 19

- **Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la Universidad de una conducta posiblemente irregular de un servidor público que corresponda al uso indebido del poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Universidad para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Nota 1: Frente a las denuncias por corrupción la Universidad adelantará las acciones correspondientes que permitan establecer si procede investigación administrativa, sancionatoria, penal, disciplinaria o fiscal con el fin de dar traslado al organismo competente. (Los términos establecidos para dar trámite a las denuncias por corrupción corresponderán a los establecidos en la Ley).

2. DEPENDENCIAS RESPONSABLES.

Las dependencias responsables de atender las peticiones, quejas y reclamos son las siguientes:

Dependencias Administrativas:

Rectoría

- Secretaria General
- Jurídica
- Relaciones Internacionales
- Planeación

Vicerrectoría Administrativa y Financiera

- Gestión Financiera
- Gestión de Servicios Institucionales
- Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Información
- Gestión del Talento Humano
- Jardín Botánico

Vicerrectoría Académica

- Admisiones, Registro y Control Académico
- Biblioteca e Información Científica
- Recursos Informáticos y Educativos
- Univirtual
- Instituto de Lenguas Extranjeras

Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión

Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario

Dependencias Académicas:

- Facultad Bellas Artes y Humanidades
- Facultad Ciencias Ambientales
- Facultad Ciencias Básicas
- Facultad Ciencias de la Salud
- Facultad Ciencias de la Educación
- Facultad de Ingeniería Mecánica
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Ingeniería Industrial
- Facultad de Tecnología
- Facultad de Ciencias Agrarias y Agroindustria

3. RECEPCIÓN DE PQRS.

Los usuarios y la comunidad Universitaria pueden formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción, a través de los siguientes medios:

- ⇒ Aplicativo web PQRS.
- ⇒ Correo electrónico.
- ⇒ Vía telefónica.
- ⇒ Forma personal.
- ⇒ Comunicación escrita.

3.1. SITIO WEB PQRS - <http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>.

El usuario puede enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción ingresando al sitio web y siguiendo los pasos descritos.

3.1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

Cuando el usuario manifiesta su caso, automáticamente llega el siguiente mensaje al correo electrónico del jefe y responsable de cada dependencia, cada vez que tienen casos nuevos:

Una nueva "*Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia*" se ha enviado a su dependencia, por favor ingrese y contestarla en un término inferior a 15 días hábiles.

Asunto: aparece el asunto que el usuario eligió o digitó.

Fecha de envío: aparece la fecha que el usuario envió la PQRS.

Mensaje enviado desde el sitio web [PQRS](#) de la Universidad Tecnológica de Pereira

3.1.2. Denuncias por corrupción:

Cuando el usuario manifiesta una denuncia por corrupción, automáticamente llega el siguiente mensaje al correo electrónico de Control Interno Disciplinario, cada vez que tiene denuncias nuevas:

Una nueva Denuncia por corrupción se ha enviado a su dependencia desde el sitio web de [PQRS](#) de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Asunto: aparece el asunto que el usuario eligió.

Fecha de envío: aparece la fecha que el usuario envió la denuncia por corrupción.



**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	7 DE 19

3.2. OTROS MEDIOS

3.2.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

- Correo electrónico.

El usuario puede enviar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co y documentos anexos si lo desea.

- Vía Telefónica.

El usuario puede manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción a través del teléfono 3137211 o la Línea Gratuita 01-8000-966781.

- Opción 1: Información (Peticiones y Sugerencias).
- Opción 2: Quejas y Reclamos.
- Opción 3: Denuncias por corrupción.

- Forma Personal.

El usuario puede manifestar sus quejas y reclamos en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

- Comunicación Escrita.

El usuario puede enviar sus quejas o reclamos a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con oficio radicado en Gestión de Documentos.

Cuando se presenta una PQRS por otro medio, el funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, subirá al Sistema PQRS el caso respectivo, con el fin de que llegue el mensaje al correo electrónico del jefe y responsable de cada dependencia, cada vez que tienen casos nuevos y se inicie el trámite descrito anteriormente.

3.2.2. Denuncias por corrupción:

El usuario puede enviar sus denuncias por corrupción a Control Interno Disciplinario, donde inician el proceso correspondiente, a través de los siguiente medios:

- a. Correo electrónico denunciacorrupción@utp.edu.co.
- b. Oficio radicado en Gestión de Documentos.
- c. Directamente en la oficina de Control Interno Disciplinario.



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	8 DE 19

4. RESPUESTA A LAS PQRS.

Ingresar al sitio web y dar clic en Administrar:

Inicio | Accesibilidad | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | PQRs | Correo | RSS

Inicio

- Reportar PQRs
- Consultar PQRs
- Preguntas y Sugerencias Publicadas
- Ayuda e Informe
- Administrar**
- Sistema PQRs

Diligenciar usuario y contraseña y dar clic en entrar:

Universidad Tecnológica de Pereira

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

Usuario @utp.edu.co

Contraseña

Entrar

© Recursos Informáticos y Educativos • 2015

ORIGINAL
26/5/2017



**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	9 DE 19

4.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

En cada dependencia se establece el funcionario que responderá los casos, bien sea el jefe o el responsable del manejo de las PQRS.

4.1.1. Al ingresar: aparecen los siguientes 3 estados de sus PQRS:

1. No tiene PQRS pendientes.
2. Responder: cuando está pendiente por responder al usuario.
3. Actualmente la PQRS está siendo editada por el usuario: *XXX*, cuando el funcionario responsable de dar respuesta está respondiendo la PQRS.

Aparecerá la siguiente información:

PQRS pendientes

Nombre de la dependencia

Nota:

Si la petición, queja, reclamo o sugerencia tiene más de 5 días hábiles, o ha sido trasladada a su dependencia, sólo podrá contestarla.

Si tiene más de 15 días hábiles, se enviarán alertas a su correo electrónico informando que tiene PQRS pendientes por contestar.

* **Seleccione una Petición**, para contestarla, trasladarla o reclasificarla:

Publicado: Hace 2 días hábiles. Matrícula académica (ver más información) [Responder](#)

* **Seleccione una Queja**, para contestarla, trasladarla o reclasificarla:

Publicado: Hace 12 días hábiles. Servicio oficina (ver más información) [Responder](#)

* **Seleccione un Reclamo**, para contestarlo, trasladarlo o reclasificarlo:

Publicado: Hace 12 días hábiles. Internet (ver más información)

Actualmente la PQRS está siendo editada por el usuario: pati.

* **Seleccione una Sugerencia**, para contestarla, trasladarla o reclasificarla:

✓ No tiene sugerencias pendientes.

4.1.2. Al responder: Si desea contestar la PQRS dar clic en responder y aparece el siguiente mensaje:

Administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

◦ PQRS

Nombre

Identificación

Teléfono

Ciudad teléfono

Dirección

Ciudad

Correo electrónico

Fecha de publicación

Dependencia

◦ Aparece el caso descrito por el usuario, es decir si es una petición, queja, reclamo o sugerencia, el asunto y el contenido.

A continuación realice una acción:

Contestar

Trasladar

Reclasificar

Contestar

4.1.3. Contestar: Si da clic en **Contestar**, debe realizar las siguientes acciones:

a. Contestar: *responder al usuario lo que requiere en su caso.*

Respuesta*

Cordial saludo.

Le agradecemos por utilizar el Sistema de PQRS.

Atentamente.

Nombre del jefe de la dependencia

Cargo

Tel

Universidad Tecnológica de Pereira

b. Adjuntar archivo (opcional): *si lo requiere.*

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Tipos de archivo permitidos: PDF, DOC, GIF, JPG, PNG,
ZIP.

c. Enviar o cancelar:

Enviar

Cancelar

Al dar clic en enviar, se visualiza el siguiente mensaje con los datos completos de quien hizo la solicitud y cuál fue la respuesta:

Respuesta PQRS

✓ Su respuesta ha sido registrada satisfactoriamente.

Recuerde que su dependencia puede implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora, relacionadas con las Quejas y Reclamos, con el fin de mejorar los servicios que se prestan.

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

- Quejas o Reclamos donde el asunto sea reiterativo.
- Se haya prestado un mal servicio o este no haya sido oportuno (Queja).
- Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios (Reclamo).


Nota 2: Las Acciones correctivas, preventivas y de mejora se realizan de acuerdo al Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (SGC-PRO-006). Lo anterior, con el fin de tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir y optimizar el proceso con el objetivo de impactar al usuario.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa raíz de una posible no conformidad u otra situación potencialmente indeseable que no se haya presentado antes.

Acción de Mejora: Está orientada a la búsqueda de nuevas oportunidades en lugar de esperar que aparezcan los problemas. Debe impactar directamente al usuario y optimizar el proceso y debe estar soportada con evidencia de la mejora.

Trasladar

4.1.4. Trasladar: Si da clic en , es porque el caso no le compete a su dependencia, debe tener en cuenta que el traslado se hace dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo de la misma:

Nota 3: Traslada a otra dependencia (el motivo será visualizado por la otra dependencia), sólo se puede dar traslado una vez a una PQRS, sin embargo, al recibir trasladada la PQRS no corresponde a su dependencia, debe solicitar a través del correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co para que se haga el traslado internamente, indicando el motivo del traslado.

Dependencia*

-- Seleccione --

Seleccione la dependencia a la cual enviará la PQRS.

Motivo*

Ingrese el motivo del traslado.

Enviar

Cancelar

Al dar clic en enviar, llegará un mensaje al correo electrónico de la dependencia donde se trasladó la PQRS:

PQRS trasladado a su dependencia, por favor ingrese y contestarlo en el menor tiempo posible.

Usuario: nombre de la persona que envió la PQRS.

Identificación: número de identificación del usuario.

Fecha de envío: aparece la fecha que el usuario envió la PQRS.

Trasladado por: desentendencia que trasladó la PQRS.

Motivo del traslado: porque fue trasladado por la dependencia.

Mensaje enviado desde el sitio web [PQRS](#) de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Reclasificar

4.1.5. Reclasificar: Si da clic en [Reclasificar](#), es porque considera que:

- Una Petición es Queja, Reclamo, Sugerencia o denuncia.
- Una Queja es Reclamo, Sugerencia, Petición o denuncia.
- Un Reclamo es Sugerencia, Petición, Queja o denuncia.
- Una Sugerencia es Petición, Queja, Reclamo o denuncia.



**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	14 DE 19

Nota 4: Inmediatamente usted solicita la Reclasificar, llega una notificación a Control Interno, quien es la dependencia encargada de determinar si procede o no la reclasificación de acuerdo a los conceptos establecidos.

Motivo*

Ingrese la razón por la cual solicita la reclasificación de la PQRS.

Enviar

Cancelar

Al dar clic en enviar, la solicitud de reclasificación llega a Control Interno, quien reclasificará o no, la solicitud de acuerdo a los conceptos establecidos.

Y al correo electrónico de la dependencia que solicitó la reclasificación, llega la notificación si fue o no reclasificada.

4.2. DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN:

Cuando el jefe inmediato y responsable del manejo de las denuncias por corrupción en Control Interno Disciplinario ingresan al sitio web encontrarán la siguiente información:

Se ha realizado una denuncia a través del sitio Web de PQRS de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Para conocer los detalles de la denuncia ingrese a:

<http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/es/admin/inicio/>

Si Control Interno Disciplinario considera que la denuncia es una queja, reclamo, sugerencia o petición, solicita por el sistema reclasificación a Control Interno.

5. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS.

Los términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias serán de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

- Se enviarán alertas a los correos electrónicos del jefe y del responsable del manejo de las mismas en la dependencia, así:

- Cuando falten cinco (5), dos (2), un (1) día hábil para dar respuesta a la PQRS.
- El día del vencimiento de la PQRS.
- Todos los días, cuando la PQRS no ha sido resuelta y hasta que la respondan.

- Se enviará una alerta al correo electrónico de Control Interno Disciplinario, cuando no se dio respuesta a la PQRS.

Nota 5: No cuentan los fines de semana, días festivos y periodo de vacaciones colectivas de la institución. Además casos fortuitos como bloqueos o red colapsada.

Nota 6: Las denuncias por corrupción que generen apertura de un proceso disciplinario, tendrán como duración el tiempo estipulado según la ley 734 de 2002.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRS.

6.1. DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS.

Funciones relacionadas:

1. Verificar las alertas que llegan a los correos electrónicos relacionados con las PQRS y/o revisar en el sitio web de PQRS los casos nuevos.
2. Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que formulen los usuarios, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional y dentro de los términos establecidos por la ley.
3. Establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora cuando se considere pertinente, o en caso de:
 - Quejas o reclamos donde el asunto sea reiterativo.
 - Se haya prestado un mal servicio o este no haya sido oportuno (Queja).
 - Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios (Reclamo).
4. Cuando se presenten quejas contra funcionarios de la dependencia, determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario y con base en las normas que establecen las faltas disciplinarias (Ley 734/2002), si es necesario abrir una investigación preliminar, con el fin de enviarlas a Control Interno Disciplinario.

6.2. CONTROL INTERNO.

Funciones relacionadas:

1. Vigilar que la atención del sistema de PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes (*Artículo 76, ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción*)
2. Recibir informes trimestrales por parte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, y realimentar al proceso.
3. Elaborar informe semestral sobre la atención prestada a través del Sistema PQRS y enviarlo al proceso para revisión y ajustes.
4. Rendir informe semestral a la Rectoría, sobre la atención prestada a través del Sistema PQRS. (*Artículo 76, ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción*).



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	17 DE 19

5. Recibir alertas de las PQRS sin responder en el tiempo requerido, con el fin de hacerles seguimiento y control a los casos vencidos.
6. Aprobar o desaprobar la solicitud de reclasificación de PQRS, de acuerdo a los conceptos establecidos.

6.3. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

Funciones relacionadas:

1. Recibir e iniciar el proceso correspondiente frente a las denuncias por corrupción presentadas por los usuarios.
2. Recibir las quejas y reclamos contra funcionarios enviados por los jefes inmediatos.
3. Evaluar y determinar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario cuando el jefe inmediato del funcionario involucrado en la queja, lo solicite. (*Artículo 76, ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción*)
4. Recibir alertas de las PQRS sin responder en el tiempo requerido, con el fin de evaluar y determinar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra el funcionario responsable de responder, sin causa que justifique la demora en la respuesta de la PQRS.

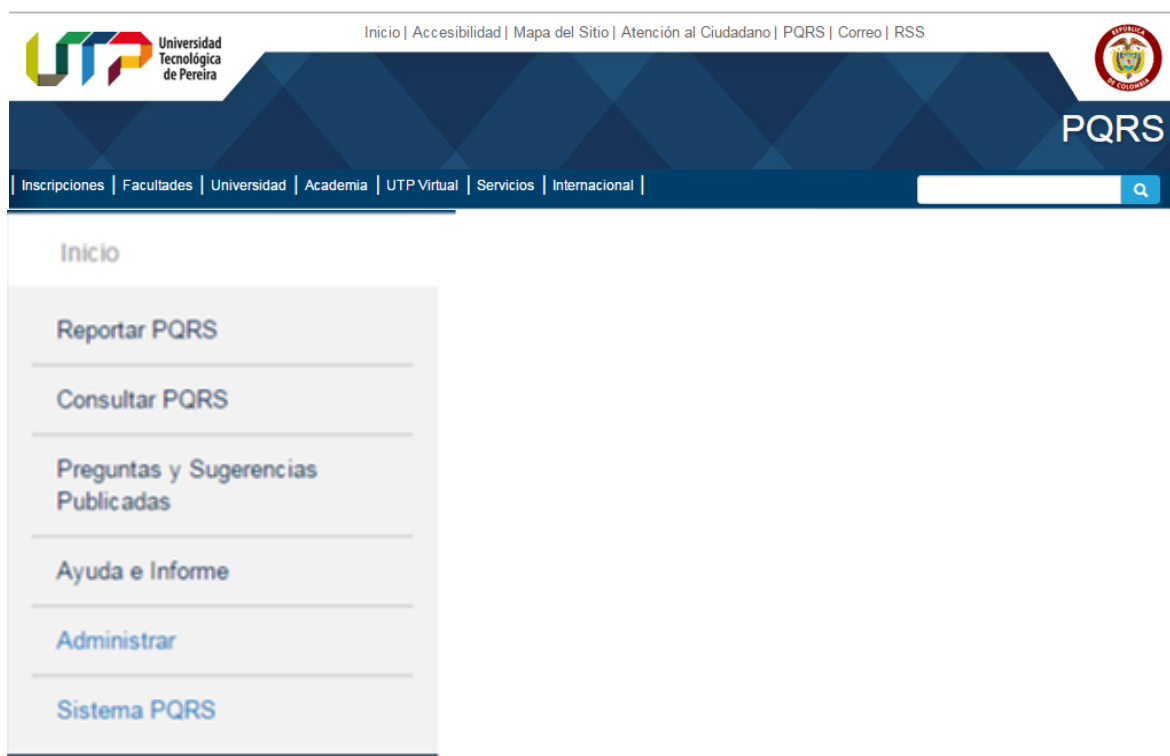
6.4. VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

Funciones relacionadas:

Las descritas en el Procedimiento: Administración del Sistema PQRS - 131-CA-09, que puede ser consultado en: <http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/descarga/IDDOCWEB/9385>.

ORIGINAL
26/5/2017

7. MENU



The screenshot shows the PQRs menu on the UTP website. The header includes the UTP logo, the text 'Universidad Tecnológica de Pereira', and navigation links: 'Inicio | Accesibilidad | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | PQRs | Correo | RSS'. The PQRs logo is also present. Below the header is a navigation bar with links: 'Inscripciones | Facultades | Universidad | Academia | UTP Virtual | Servicios | Internacional'. A search bar is located on the right. The main menu items are: 'Inicio', 'Reportar PQRs', 'Consultar PQRs', 'Preguntas y Sugerencias Publicadas', 'Ayuda e Informe', 'Administrar', and 'Sistema PQRs'.

7.1. REPORTAR PQRs.

Enlace para que los usuarios puedan enviar sus solicitudes.

7.2. CONSULTAR PQRs.

Enlace para que los usuarios puedan consultar el estado de su solicitud, con el número de identificación y el código de verificación que se les envía el correo electrónico al momento de enviar el caso.

7.3. PETICIONES Y SUGERENCIAS PUBLICADAS.

Enlace para que los usuarios puedan tener una respuesta a sus inquietudes, frente a otras inquietudes que otros usuarios han manifestados y que al momento de enviarlas, quisieron hacer pública su solicitud.



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

Código	131-INT-01
Versión	7
Fecha	26/5/2017
Página	19 DE 19

7.4. AYUDA E INFORME.

Enlace donde se encuentra el Manual del Usuario PQRS e Informes relacionados con Quejas y Reclamos.

7.5. ADMINISTRAR.

Enlace de uso exclusivo de los encargados del manejo de las PQRS, donde se encuentra publicado el Instructivo para el manejo de las PQRS.

Nota 7: Cuando ingresa encontrará en el menú: **Histórico PQRS:** enlace donde se encuentran publicadas todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que cada dependencia recibió.

7.6. SISTEMA PQRS.

Enlace que envía directamente a la página web de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, donde se encuentra publicado todo lo relacionado con el Sistema. También puede ser consultado en: <http://www.utp.edu.co/vicerrectoria/administrativa/peticiones-quejas-y-reclamos.html>.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Personal UTP	Sistema Integral de Gestión	Vicerrector Administrativo y Financiero

ORIGINAL
26/5/2017