



MANUAL DEL USUARIO PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	1 de 17

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. OBJETIVO.**
- 3. DEFINICIONES.**
- 4. DERECHOS DE LOS USUARIOS.**
- 5. DEBERES DE LOS USUARIOS.**
- 6. FORMULACION DE LAS PQRS.**
- 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PRSD.**
- 8. RESPUESTA A LAS PQRS.**
- 9. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO.**
- 10. MENÚ.**



MANUAL DEL USUARIO PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	2 de 17

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 su 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 de la Universidad, le 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.

2. OBJETIVO

Contar con una herramienta que facilite a la ciudadanía y a la comunidad universitaria en general presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, además de contar con la facilidad de consultar las respuestas a las solicitudes y satisfacer sus necesidades.

El manual del usuario será publicado en la página principal de PQRS, en la parte inferior y en el ítem de Ayuda e informes.

3. 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.



MANUAL DEL USUARIO PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	3 de 17

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

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).



MANUAL DEL USUARIO PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	4 de 17

4. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los derechos descritos en la Ley 1437 de 2011, en el Artículo 5:

1. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, en cualquiera de sus modalidades, en forma virtual, verbalmente o por escrito, y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

5. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los deberes descritos en la Ley 1437 de 2011, en el Artículo 6:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

El deber descrito en la Ley 1755 de 2015, Artículo 19:

5. No presentar Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

6. FORMULACIÓN DE PQRS

Los usuarios y la comunidad Universitaria pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción que se relacionen con el cumplimiento de la Misión Institucional a través de los siguientes medios:

- 6.1. Sitio web PQRS.
- 6.2. Correo electrónico.
- 6.3. Vía telefónica (Línea Gratuita).
- 6.4. Forma personal.
- 6.5. Comunicación escrita.

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

Puede enviar su solicitud ingresando al sitio web, ubicado en la parte superior de la página de la Universidad.



Nota 2: Consultar las opciones de Preguntas Frecuentes o ¿A dónde me dirijo?, podría encontrar respuesta a su inquietud o solicitud.

6.1.1. Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia: Si no encontró el asunto de su requerimiento puede seguir los siguientes pasos:



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

MANUAL DEL USUARIO PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	7 de 17

1. Escoger alguna opción: Petición, Sugerencia, Queja o Reclamo, y dar clic en “Continuar”.

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.

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.

Continuar

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.

Continuar

2. Diligenciar el formulario:

Nombres y apellidos*

Ingrese su nombre completo

Documento de identidad*

Ingrese su documento de identificación (sólo números)

Email**

Ingrese su email para una respuesta por correo electrónico



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

MANUAL DEL USUARIO PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	8 de 17

Teléfono*
Ingrese su número de teléfono para una respuesta telefónica

Ciudad de teléfono*
Ingrese la ciudad correspondiente al número telefónico

Dirección
Ingrese la dirección para respuesta por correo físico

Ciudad
Ingrese la ciudad de su dirección

Dependencia*
Elija la dependencia a la cual enviará la PQRS

Asunto*

Ingrese el asunto de su mensaje o seleccione uno de la lista

Comentario*
Ingrese el contenido de su mensaje

3. Indicar si desea hacer público el asunto y comentario de su petición o sugerencia en el sitio de PQRS:

Deseo publicar
Seleccione si desea que sea público el asunto y el comentario

4. Validar y enviar:

Validación*

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Realice la validación del Captcha

Enviar



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

MANUAL DEL USUARIO PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	9 de 17

Al dar clic en enviar sale la siguiente información, ejemplo:

Formulario para envío de Petición

Le agradecemos por utilizar el Sistema de PQRS de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Su petición ha sido enviada correctamente a: **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**, para nosotros es muy importante y le estaremos dando respuesta lo antes posible, dentro de los siguientes 15 días hábiles a la fecha de recibido.

Puede consultar el estado de su pregunta mediante su número de identificación y el siguiente código de verificación **a755f5df59f10e12ff8dfef534d48d8d27b72286**

Y se envía automáticamente el siguiente mensaje al email que registró, ejemplo:

Para consultar el estado de su petición realizada a través del sitio Web de PQRS de la Universidad Tecnológica de Pereira, debe ingresar al siguiente enlace:

http://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/es/formulario_consulta/consultar

Posteriormente, ingrese los siguientes datos:

Documento de identidad: 42000000

Código de verificación: a755f5df59f10e12ff8dfef534d48d8d27b72286

Nota 3: Su PQRS, según el caso descrito, puede ser reclasificado, por ejemplo, una queja se reclasifica como petición o viceversa y enviada a otra dependencia. Sin embargo, se le dará respuesta oportuna, dentro de los términos establecidos y se le dará aviso de la reclasificación a su correo electrónico.

6.1.2. Denuncia por corrupción: si elige esta opción, debe seguir los siguientes pasos:

1. Escoger la opción de Denuncia por corrupción.

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.

Continuar



VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

MANUAL DEL USUARIO PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	10 de 17

2. Diligenciar el formulario:

Nombres y apellidos	<input type="text"/>
	Ingrese su nombre completo
Documento de identidad	<input type="text"/>
	Ingrese su documento de identificación (sólo números)
Email*	<input type="text"/>
	Ingrese su email para una respuesta por correo electrónico
	<input type="text"/>
	Ingrese su número de teléfono para una respuesta telefónica
Ciudad de teléfono	<input type="text"/>
	Ingrese la ciudad correspondiente al número telefónico
Dirección	<input type="text"/>
	Ingrese la dirección para respuesta por correo físico
Ciudad	<input type="text"/>
	Ingrese la ciudad de su dirección
Asunto	<input type="text"/>
	Ingrese el asunto de su mensaje
Denuncia*	<input type="text"/>
	Ingrese brevemente la descripción de la denuncia

2. Adjuntar archivo (opcional):

Ningún archivo seleccionado

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



Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	11 de 17

3. Validar y enviar:

Validación*

 No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Realice la validación del Captcha

Enviar

Al dar clic en enviar sale la siguiente información, la misma que es enviada a su correo electrónico:

Formulario para envío de Denuncia

Le agradecemos por utilizar el Sistema de PQRS de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Le informamos que su denuncia será tramitada.

Su nombre será protegido, no se divulgará ninguna información.

Nota 4: Su denuncia por corrupción, según el caso descrito, puede ser reclasificada a queja y enviada a otra dependencia. La Universidad ha establecido protocolos de protección de la identidad del denunciante que no permite que la dependencia donde sea trasladada su denuncia acceda o conozca sus datos personales, garantizando el deber y derecho a denunciar.

6.2. CORREO ELECTRÓNICO.

6.2.1. Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia: Puede enviar sus solicitudes al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co y documentos anexos si lo desea, y suministrar los siguientes datos: Nombres y Apellidos completos, Documento de identidad, Correo electrónico y Teléfono.

6.2.2. Denuncia por corrupción: Puede enviar sus denuncias por corrupción al correo electrónico denunciascorrupcion@utp.edu.co.

6.3. VÍA TELEFÓNICA.

6.3.1. Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia por corrupción: Puede manifestar su caso a través del teléfono 3137211 o la Línea Gratuita 01-8000-966781.



MANUAL DEL USUARIO PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	12 de 17

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

Y suministrar los siguientes datos: Nombres y Apellidos completos, Documento de identidad, Correo electrónico y Teléfono.

6.4. FORMA PERSONAL.

6.4.1. Queja y Reclamo: Puede manifestar sus quejas y reclamos en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, ubicada en el Edificio 1, Bloque A, Piso 3, Oficina 1A-308 y suministrar los siguientes datos: Nombres y Apellidos completos, Documento de identidad, Correo electrónico y Teléfono.

6.4.2. Denuncia por corrupción: Si desea formular una denuncia por corrupción, lo puede hacer en Control Interno Disciplinario, ubicado en el Edificio 1, Bloque A, Piso 1, Oficina 1A-101.

6.5. COMUNICACIÓN ESCRITA.

6.5.1. Queja, Reclamo y Denuncia por corrupción: Puede enviar su queja o reclamo a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y su denuncia por corrupción a Control Interno Disciplinario, con oficio radicado en Gestión de Documentos, ubicado detrás del Edificio 5 (sector Galpón), y debe contener los siguientes datos: Nombres y Apellidos completos, Documento de identidad, Correo electrónico, Teléfono, Ciudad y documentos anexos si lo requiere.

Nota 5: Para los casos que se presentan por otros medios, llegará al correo electrónico que suministró la notificación que su PQRS fue enviada correctamente a la dependencia relacionada con la misma. (El mismo texto descrito en el punto 6.1.1.).



MANUAL DEL USUARIO PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias
y Denuncias por corrupción

Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	13 de 17

7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS

7.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Las respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se realizarán en un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, según lo estipulado en ley 1755 de 2015, Artículo 14.

Por tal motivo no cuentan los fines de semana, días festivos y periodo de vacaciones colectivas de la institución. Además casos fortuitos como bloqueos o red colapsada.

7.2. DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.

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

8. CONSULTAR PQRS

Puede consultar el estado de su respuesta, en el menú “Consultar PQRS”.

Al dar clic, debe diligenciar el documento de identidad y el código de verificación que le llegó al correo electrónico que suministró.

Documento de Identidad*

Ingrese su documento de identificación (sólo números)

Código de verificación*

Ingrese el código de verificación asignado al momento de establecer su PQRS

Consultar

Aparecerán las siguientes opciones:

- Su solicitud todavía no ha sido resuelta, por favor verifique próximamente.
- Su solicitud ha sido trasladada a la Dependencia: XXX, por favor verifique próximamente. (Si su PQRS es trasladada a otra dependencia, le llegará un aviso a su correo electrónico para informarle).
- Tuvo como respuesta... (Le llegará una notificación a su correo cuando se le dé respuesta, punto 9.)



Código	131 - MU - 01
Versión	3
Fecha	13/6/2017
Página	15 de 17

9. RESPUESTA A LAS PQRS

Recibirá una notificación al correo electrónico que suministró, que la respuesta a su petición, queja, reclamo o sugerencia fue dada por la dependencia respectiva.

“Le informamos que su Queja ha sido resuelta, para consultar la respuesta y diligenciar la encuesta de satisfacción, por favor ingrese al sitio web de [PQRS](#), con los siguientes datos de acceso:

Documento de identidad: 42090480

Código de verificación: a755f5df59f10e12ff8dfef534d48d8d27b72286”

Al dar clic en el enlace [PQRS](#) debe diligenciar el documento y código.

Al dar clic en consultar aparecerán los datos de su solicitud y la respuesta dada, de la siguiente manera:

 Por favor diligencie la **Encuesta de satisfacción de PQRS**.

Usuario

Identificación

Fecha de creación

Queja

Dependencia

Fecha de respuesta

Respuesta

Archivo adjunto

Gracias por utilizar nuestro sitio Web.

9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La encuesta de satisfacción del usuario tiene por objetivo conocer la percepción de los usuarios en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de la solicitud a través del sistema. Los resultados obtenidos contribuirán a orientar los esfuerzos del Sistema PQRS en el mejoramiento continuo.

Cuando recibe la respuesta de su solicitud le solicitamos diligenciar la siguiente encuesta:

1. ¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa? *

- Deficiente
- Aceptable
- Bueno
- Excelente

2. ¿La respuesta obtenida luego de presentada la PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia), fue acorde con su requerimiento? *

- Deficiente
- Aceptable
- Bueno
- Excelente

3. ¿Fue oportuna y en el tiempo que necesitaba la respuesta a la PQRS (Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia), que usted presentó? *

▼

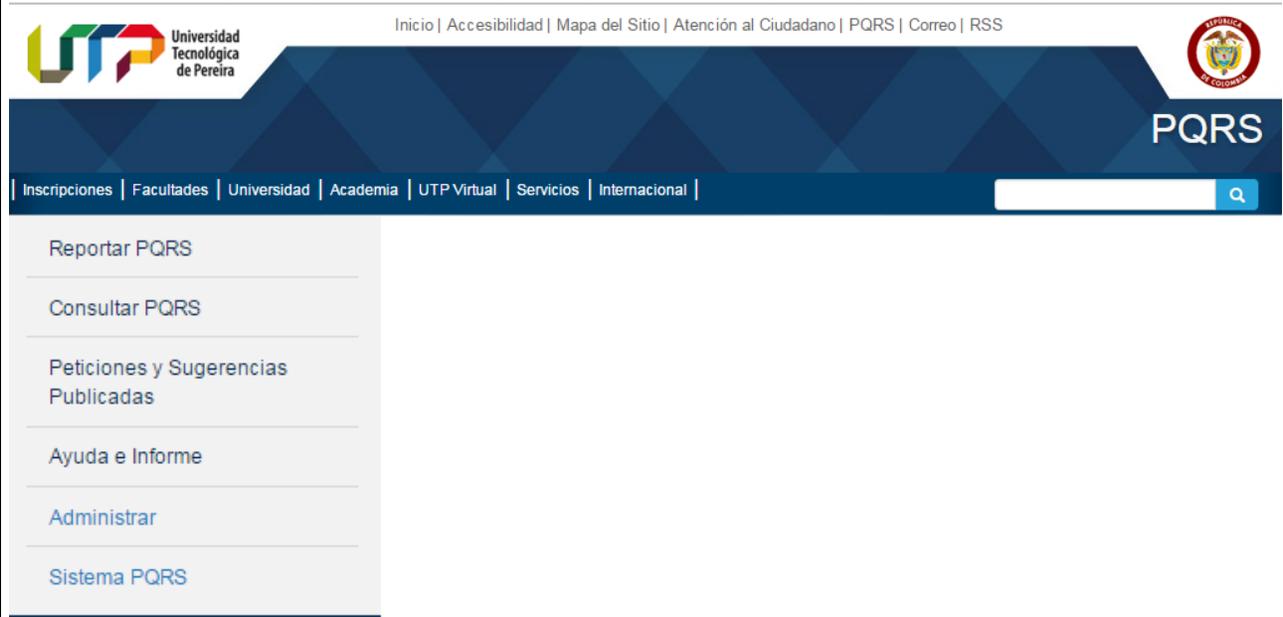
Si, fue oportuna, adecuada y en el tiempo establecido.

Si, fue oportuna y adecuada, pero excedió en el tiempo.

No, no fue oportuna ni adecuada.

4. Si usted tiene algún comentario o sugerencia, que nos haga mejorar nuestros servicios y/o trámites, lo invitamos a que por favor lo haga en este espacio.

10. MENÚ



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

Universidad Tecnológica de Pereira

ESTADÍSTICA COLOMBIA

PQRS

Inscripciones | Facultades | Universidad | Academia | UTP Virtual | Servicios | Internacional

- Reportar PQRS
- Consultar PQRS
- Peticiones y Sugerencias Publicadas
- Ayuda e Informe
- Administrar
- Sistema PQRS

10.1. REPORTAR PQRS.

Enlace para enviar sus solicitudes.

10.2. CONSULTAR PQRS.

Enlace para consultar el estado de sus PQRS.

10.3. PETICIONES Y SUGERENCIAS PUBLICADAS.

Enlace para que pueda consultar las peticiones y sugerencias que otros usuarios enviaron y manifestaron hacerlas públicas, alguna puede ser de utilidad para usted.

10.4. AYUDA E INFORME.

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

10.5. ADMINISTRAR:

Esta opción es exclusiva para uso interno.

10.5. 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