



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	1 de 21

## 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. CORREO ELECTRÓNICO.
  - 3.2.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
  - 3.2.2. Denuncias por corrupción.
- 3.3. VÍA TELEFÓNICA.
  - 3.3.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción.
- 3.4. FORMA PERSONAL.
  - 3.4.1. Quejas y Reclamos.
  - 3.4.2. Denuncias por corrupción.
- 3.5. COMUNICACIÓN ESCRITA.
  - 3.5.1. Quejas y Reclamos.
  - 3.5.2. Denuncias por corrupción.

### 4. RESPUESTA A LAS PQRS.

- 4.1. SITIO WEB PQRS.
  - 4.1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
    - 4.1.1.1. Al ingresar.
    - 4.1.1.2. Al responder.
    - 4.1.1.3. Contestar.
    - 4.1.1.4. Trasladar.
    - 4.1.1.5. Reclasificar.
  - 4.1.2. Denuncias por corrupción.
- 4.2. PARA LOS CASOS FORMULADOS POR OTROS MEDIOS.
  - 4.2.1. Peticiones o Sugerencias.
  - 4.2.2. Quejas y Reclamos.



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	2 de 21

## **5. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS.**

- 5.1. SITIO WEB PQRS.
- 5.2. PARA LOS CASOS FORMULADOS POR OTROS MEDIOS.

## **6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRS.**

- 6.1. CONTROL INTERNO.
- 6.2. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.
- 6.3. VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.
- 6.4. DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS.

## **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.



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	3 de 21

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



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	4 de 21

#### 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.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	5 de 21

**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).



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	6 de 21

## 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
  - o *Plan de Desarrollo Institucional*

#### 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



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	7 de 21

### 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:

- 3.1. Aplicativo web PQRS.
- 3.2. Correo electrónico.
- 3.3. Vía telefónica.
- 3.4. Forma personal.
- 3.5. 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.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	8 de 21

#### 3.2. CORREO ELECTRÓNICO.

##### 3.2.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:

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

El funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, reenvía el correo recibido al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso.

Se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.

##### 3.2.2. Denuncias por corrupción:

El usuario puede enviar sus denuncias por corrupción al correo electrónico [denunciascorrupción@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupción@utp.edu.co), donde inician el proceso correspondiente.

#### 3.3. VÍA TELEFÓNICA.

##### 3.3.1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por corrupción:

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.

Cuando se trata de una queja o reclamo, el funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía el caso al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso.

Se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	9 de 21

#### 3.4. FORMA PERSONAL:

##### 3.4.1. Quejas y Reclamos:

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

El funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía el caso al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso.

Se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de enterarlo que se dio inicio al trámite de su caso.

##### 3.4.2. Denuncias por corrupción:

El usuario puede hacer sus denuncias por corrupción en Control Interno Disciplinario.

#### 3.5. COMUNICACIÓN ESCRITA.

##### 3.5.1. Quejas y Reclamos:

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

El funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, envía la comunicación recibida (escaneada), al correo electrónico del jefe y del responsable del manejo de las PQRS de la dependencia que involucra el caso.

Se envía copia al correo electrónico del usuario, con el fin de que se entere que se dio inicio al trámite de su caso.

##### 3.5.2. Denuncias por corrupción:

El usuario puede enviar sus denuncias por corrupción a Control Interno Disciplinario con oficio radicado en Gestión de Documentos.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	10 de 21

## 4. RESPUESTA A LAS PQRS.

### 4.1. SITIO WEB PQRS.

Ingresar al sitio web y dar clic en Administrar:

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

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

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



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	11 de 21

#### 4.1.1. 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.

##### 4.1.1.1. 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)

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

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

\* **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.



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	12 de 21

**4.1.1.2. 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**

**4.1.1.3. 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:



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	14 de 21

## 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

**4.1.1.4. 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:** Trasladar 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](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) para que se haga el traslado internamente, indicando el motivo del traslado.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	15 de 21

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:** dependencia 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

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

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



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	16 de 21

**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.

#### 4.1.2. 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, solicita por el sistema reclasificación a Control Interno.



Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	17 de 21

#### 4.2. POR OTROS MEDIOS.

**4.2.1. Para las Peticiones o Sugerencias**, el jefe de la dependencia involucrada en el caso, debe enviar la respuesta al correo electrónico del usuario o en su defecto a la dirección registrada.

**4.2.2. Para las Quejas y Reclamos**, el jefe de la dependencia involucrada en el caso, debe enviar la respuesta al correo electrónico del usuario o en su defecto a la dirección registrada, y enviar copia de la misma al correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).

**Nota 5:** Si se da respuesta al usuario desde el correo del responsable del manejo de las PQRS, debe tener como responsable del envío de la respuesta el nombre y cargo del jefe de dependencia y teléfono.

### 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.

#### 5.1. SITIO WEB PQRS.

- 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, cuando no se dio respuesta a la PQRS.

**Nota 6:** 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 7:** Las denuncias por corrupción que generen apertura de un proceso disciplinario, tendrán como duración el tiempo estipulado según la ley 734 de 2002.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131- INT -01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	18 de 21

#### 5.2. POR OTROS MEDIOS.

- Se enviarán mensajes desde [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) 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 queja o reclamo no ha sido resuelto y hasta que lo respondan.

- Se enviará un mensaje desde [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) a Control Interno, cuando no se dio respuesta a la queja o reclamo.

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRS.

### 6.1. 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*).
5. Revisar las quejas y reclamos contra funcionarios, para 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. Recibir alertas de las PQRS sin responder en el tiempo requerido, con el fin de hacerles seguimiento y control a los casos vencidos.
7. Reportar los casos vencidos a Control Interno Disciplinario, para lo de su competencia.
8. Aprobar o desaprobado la solicitud de reclasificación de PQRS, de acuerdo a los conceptos establecidos.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

Código	131-INT-01
Versión	6
Fecha	2016-04-08
Página	19 de 21

#### 6.2. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.

Funciones relacionadas:

1. Recibir e iniciar el proceso correspondiente frente a las denuncias por corrupción presentadas por los usuarios.
2. 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*)
3. Recibir las quejas y reclamos contra funcionarios enviados por Control Interno, y evaluar y determinar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario cuando sea el caso. (*Artículo 76, ley 1474/2011 Estatuto Anticorrupción*).
4. Evaluar y determinar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra el funcionario responsable de acuerdo al reporte que envía Control Interno con relación a los casos vencidos, sin causa que justifique la demora en la respuesta de la PQRS.

#### 6.3. VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

Funciones relacionadas:

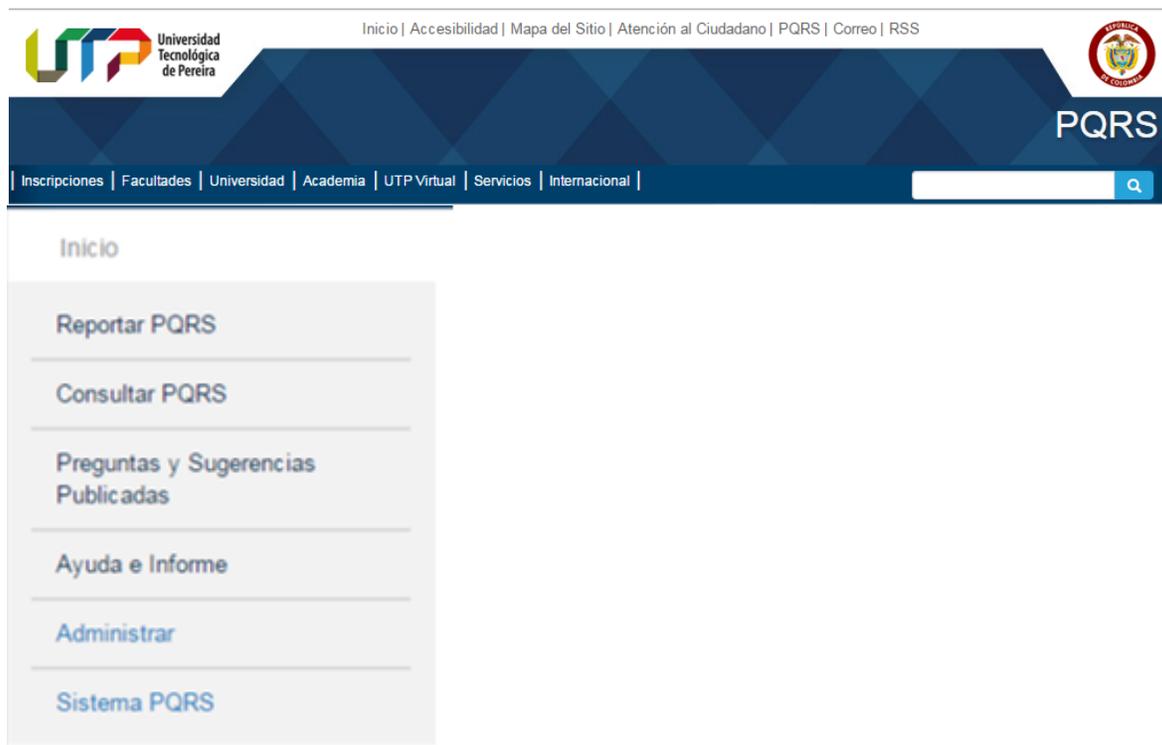
Las descritas en el Procedimiento: Administración del Sistema PQRS - 131-CA-09, que puede ser consultado en: <http://www.utp.edu.co/gestioncalidad/descarga/IDDOCWEB/1409>.

#### 6.4. 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.
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).

## 7. MENU



### 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	6
Fecha	2016-04-08
Página	21 de 21

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

#### 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.