



## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN.

### 2. OBJETIVO.

### 3. DEFINICIONES.

### 4. DERECHOS DE LOS USUARIOS.

### 5. DEBERES DE LOS USUARIOS.

### 6. FORMULACION DE LAS PQRS.

#### 6.1. SITIO WEB PQRS

6.1.1. Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia.

6.1.2 Denuncia por corrupción.

#### 6.2. CORREO ELECTRÓNICO.

6.2.1. Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia.

6.2.2. Denuncia por corrupción.

#### 6.3. VÍA TELEFÓNICA.

6.3.1. Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.

#### 6.4. FORMA PERSONAL.

6.4.1. Queja y Reclamo.

6.4.2. Denuncia por corrupción.

#### 6.5. COMUNICACIÓN ESCRITA.

6.5.1. Queja, Reclamo y Denuncia por corrupción.

### 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PRSD.

7.1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

7.2. DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN.



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 2 de 20**

**8. RESPUESTA A LAS PQRS.**

**9. ENCUESTA DE SATISFAACION DEL USUARIO**

**10. MENÚ**

**10.1. REPORTAR PQRS.**

**10.2. CONSULTAR PQRS.**

**10.3. PETICIONES Y SUGERENCIAS PUBLICADAS.**

**10.4. AYUDA E INFORME.**

**10.5. ADMINISTRAR.**

**10.5. SISTEMA PQRS.**



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 3 de 20**

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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 4 de 20

**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).

#### 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.



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 5 de 20**

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 Peticiónes 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.

Consulte las preguntas más realizadas a Admisiones, Registro y Control Académico en Preguntas Frecuentes

Consulte otras preguntas: ¿A donde me dirijo si...?



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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 7 de 20

Si no encontró el asunto de su requerimiento le solicitamos hacer clic en la opción Petición o Sugerencia y diligenciar el formulario.

**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](#)

Si desea enviar una Queja, Reclamo o Denuncia por corrupción:

**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.

**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](#)

Los datos deben ser verídicos, para dar respuesta a su solicitud.



## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 8 de 20**

También puede enviar sus Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias al correo electrónico [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co), y Denuncias al correo electrónico [denunciascorrupcion@utp.edu.co](mailto:denunciascorrupcion@utp.edu.co)

O si prefiere puede manifestar sus Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través del teléfono 3137211 o la Línea Gratuita 01-8000-966781

**Opción 1:** Información (Peticiónes y Sugerencias).

**Opción 2:** Quejas y Reclamos.

**Opción 3:** Denuncias por corrupción.

Horario de atención telefónica: de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Consulte el Manual de Usuario [+]



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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 9 de 20

**6.1.1. Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia:** si elige alguna de las anteriores opciones, debe seguir los siguientes pasos:

**1. Seleccionar la dependencia a quien dirige el mensaje:**

Dependencias Administrativas

**Rectoría**

Secretaría General

Jurídica

Relaciones Internacionales

Planeación

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 Ingeniería Mecánica

Facultad Ingenierías

Facultad Ingeniería Industrial

Facultad Tecnología



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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 10 de 20

## 2. Diligenciar el formulario:

\* Los campos marcados con este signo son obligatorios.

\*\* Por favor ingrese la dirección o el correo electrónico para asegurar que la respuesta sea enviada efectivamente.

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

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

Asunto\*

-- Seleccionar Asunto --

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

Comentario\*



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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 11 de 20

**3. Adjuntar archivo (opcional-si lo requiere):**

Ningún archivo seleccionado

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

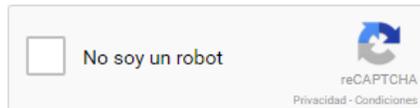
**4. Indicar si desea hacer público el asunto y comentario de su petición o sugerencia:**

Deseo publicar

Seleccione si desea que sea público el asunto y el comentario

**5. Validar y enviar:**

Validación\*



Realice la validación del Captcha

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](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.



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 12 de 20**

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

**1. Diligenciar el formulario:**

Formulario para envío de Denuncia por Corrupción

Le informamos que la Universidad ha establecido protocolos de protección de la identidad del denunciante, garantizando la no divulgación de la información y el derecho a denunciar.

\* Los campos marcados con este signo son obligatorios.

\*\* Por favor ingrese la dirección o el correo electrónico para asegurar que la respuesta sea enviada efectivamente.

**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

**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

**Asunto**

Ingrese el asunto de su mensaje

**Denuncia\***

## 2. Adjuntar archivo (opcional):

Ningún archivo seleccionado

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

## 3. Validar y enviar:

Validación\*

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

Realice la validación del Captcha

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](mailto: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](mailto: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.

- Opción 1: Información (Petición 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.

## 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.



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 15 de 20**

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

Usted puede consultar el estado de las respuestas, en el menú “Consultar PQRS”.

Al dar clic, debe diligenciar el documento de identidad y el código de verificación que le llegó al momento de enviar su solicitud.

\* Los campos marcados con este signo son obligatorios.

**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.)



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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 16 de 20

## 9. RESPUESTA A LAS PQRS

Usted recibirá al correo electrónico que suministró, una notificación 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](#) aparece:

\* Los campos marcados con este signo son obligatorios.

**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

Y 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



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

Versión: 2

Fecha: 2016-04-08

Código: 131-MU-01

Página: 18 de 20

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.



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 19 de 20**

## 10. MENÚ

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

UTP Universidad Tecnológica de Pereira

REPUBLICA DE COLOMBIA

**PQRS**

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

- Reportar PQRS
- Consultar PQRS
- Peticiónes 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.



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

**Versión: 2**

**Fecha: 2016-04-08**

**Código: 131-MU-01**

**Página: 20 de 20**

**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.