

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	1 de 10

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN.

Objetivos.

Alcance.

Estrategias.

### FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS

1. Vicerrectoría Administrativa.
2. Dependencias administrativas y académicas.

### ACTIVIDADES

1. Sitio web de Peticiones, Quejas y Reclamos+.
2. Otros medios por donde el usuario puede interponer una queja o reclamo.
3. Manejo de las PQRs.
4. Términos para resolver las PQRs.
5. Seguimiento y control de las PQRs.

### GLOSARIO

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	2 de 10

## INTRODUCCIÓN

Las Instituciones del Estado deben crear un mecanismo para atender las quejas y reclamos que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular.

Este instructivo tiene como objetivo contar con una herramienta que facilite la atención de las peticiones, las quejas y los reclamos de la ciudadanía en general de manera efectiva y que disponga de métodos para acoger y estudiar los casos que se presenten estableciendo acciones de mejora y haciendo el seguimiento respectivo.

Las dependencias administrativas y académicas son las encargadas de recibir y tramitar las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos y la comunidad Universitaria formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión Institucional.

La Vicerrectoría Administrativa es la dependencia encargada de hacer seguimiento al trámite de quejas y reclamos que los ciudadanos y la comunidad Universitaria formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión Institucional.

#### ✓ **Objetivos.**

Contar con un instructivo que permita a la ciudadanía y a la comunidad Universitaria en general conocer el procedimiento para reportar sus peticiones, quejas y reclamos con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta de los casos a los usuarios en los términos requeridos para una buena satisfacción de los mismos.

#### ✓ **Alcance.**

Recepción, distribución, control eficiente y eficaz y una adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía y de la comunidad Universitaria en general que satisfaga sus necesidades y permita tomar acciones de mejora.

#### ✓ **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 que son competencia de nuestra entidad.

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	3 de 10

**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 se buscarán correctivos necesarios.

**Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que los casos presentados se atiendan.

### FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS

#### 1. Vicerrectoría Administrativa.

- ✓ Trasladar a la dependencia administrativa o académica involucrada en el caso las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por otros medios:
  - Comunicación escrita
  - En forma verbal
  - Teléfono rojo de quejas y reclamos 3137211
  - Línea gratuita 01-8000-966781
  - Email [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co)
- ✓ Mantener actualizado el instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos, el cual estará en el sitio web de PQR.
- ✓ Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la Universidad con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al ciudadano.
- ✓ Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el procedimiento para la atención de las PQR.
- ✓ Hacer el seguimiento al trámite de las quejas y reclamos.
- ✓ Elaborar informe trimestral relacionado con las quejas y reclamos para presentar a la Oficina de Control Interno.

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	4 de 10

#### 2. Dependencias administrativas y académicas.

- ✓ Atender las peticiones, quejas y reclamos que formulen los usuarios, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad, los cuales llegan por el sitio web de Peticiones, Quejas y Reclamos+.
- ✓ Realizar medición y análisis de la información recibida, con el fin de generar y aplicar medidas preventivas y correctivas, de acuerdo a los casos presentados.

#### Dependencias Administrativas:

Rectoría  
Vicerrectoría Administrativa  
Vicerrectoría Académica  
Vicerrectoría de Investigaciones  
Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario  
Centro de Registro y Control Académico  
Centro Biblioteca  
Centro Recursos Informáticos y Educativos  
División Financiera  
División de Servicios  
División de Sistemas  
División de Personal  
Secretaría General  
Oficina de Planeación  
Oficina de Control Interno  
Oficina de Comunicaciones  
Relaciones Internacionales  
Univirtual  
Jardín Botánico

#### 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 Tecnologías

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	5 de 10

#### ACTIVIDADES.

##### 1. Sitio web de Peticiones, Quejas y Reclamos.

###### a. Requisitos para formular las PQRs.

Para reportar una Petición, Queja o Reclamo el usuario debe:

- Diligenciar el formulario, con datos verídicos para dar respuesta a su solicitud.
- Escoger el tipo de mensaje a enviar, si es Petición, Reclamo o Queja.
- Escoger la dependencia a la cual desea enviar el mensaje.
- Diligenciar el Formulario para envío de la PQRs:
  - Nombres y Apellidos completos
  - Documentos de identidad
  - Email
  - Teléfono
  - Ciudad de Teléfono
  - Dirección
  - Ciudad
  - Asunto
  - Comentario
- Para el caso de una Petición, tendrá este mensaje adicional: *Desea que el asunto y comentario de esta petición sea publicada en el sitio de Peticiones, Quejas y Reclamos de la UTP?*
- Dar click en enviar y aparecerá el siguiente mensaje: Su *%Petición, Queja o Reclamo+* (según sea el caso) ha sido enviado correctamente a: *%Dependencia+* (escogida por el ciudadano). Puede consultar el estado de su solicitud mediante su número de identificación y el siguiente código de verificación: *Saldrá un código.* (se enviará al email del usuario). Le estaremos dando respuesta dentro de los siguientes 15 días calendario.

###### b. Forma de consultar las PQRs.

- Diligenciar el formulario de consulta PQR:
  - Documento de Identidad.
  - Código de verificación, debe ingresar el código de verificación asignado al momento de establecer la PQR.
- Dar click en consultar y aparecerá:

*A continuación los datos de su solicitud:*  
**Su requerimiento:** *Aparecerá el comentario del usuario.*  
**Establecido en la fecha:** *Fecha y hora en la que se envió la PQR's.*  
**Para la dependencia:** *A que dependencia la envió.*  
*Aparecerán estas opciones, según sea el caso:*

  - a. No ha sido resuelto todavía, por favor verifique próximamente.
  - b. Tuvo como respuesta: Texto de la respuesta. En la fecha: Fecha de la respuesta.
  - c. Fue trasladada a la dependencia: Dependencia que debe responder. Por el motivo: Causa del traslado. Si su solicitud no ha sido respondida por la nueva dependencia, por favor verifique próximamente.

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	6 de 10

## 2. Otros medios por donde el usuario puede interponer una queja o reclamo.

### a. Comunicación escrita.

Se debe enviar un oficio dirigido a la Vicerrectoría Administrativa, el cual debe ser radicado en la Oficina de Gestión de Documentos de la universidad.

- ✓ Suministrar los datos completos, el objeto de la queja o reclamo, debidamente sustentado y debe estar firmado por el ciudadano.
- ✓ Relación de los documentos que se acompañan si se aportan.
- ✓ Si se actúa por medio de apoderado, deberá presentarse el respectivo poder otorgado en forma legal y suministrar los datos completos del apoderado.

### b. En forma verbal o por teléfono.

El funcionario responsable en la Vicerrectoría Administrativa debe solicitar al ciudadano los siguientes datos:

- ✓ Nombres y Apellidos completos
- ✓ Documento de identidad.
- ✓ Email
- ✓ Teléfono
- ✓ Ciudad de Teléfono
- ✓ Dirección
- ✓ Ciudad
- ✓ Asunto
- ✓ Comentario. Se debe transcribir lo más claramente posible, lo que el ciudadano manifiesta.

### c. Email [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).

El ciudadano en este caso solo envía el comentario a su queja o reclamo.

## 3. Manejo de las PQRs.

### a. Casos formulados por el sitio web.

- Automáticamente llega un mensaje al email del jefe y responsable de cada dependencia, cada vez que tiene peticiones, quejas o reclamos nuevos:

*La siguiente Petición, Queja o Reclamo+(según sea el caso) se ha enviado desde la página de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Universidad Tecnológica de Pereira, por favor ingresar al aplicativo y contestarla en un término inferior a 15 días calendario.*

- El responsable del manejo de las PQRs ingresa al sitio web a través del enlace que aparece en el mensaje y debe diligenciar usuario y contraseña.

- Al ingresar le aparecerá el siguiente texto: *Escoja Petición, Queja o Reclamo+(según sea el caso) para contestarlo o trasladarlo.*

Nota: Si el caso tiene más de 5 días, o ha sido trasladado a su dependencia, sólo podrá contestarla.

- Se debe realizar una de las siguientes acciones:

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	7 de 10

**Contestar:** Responder al ciudadano lo que requiere.

**Trasladar:** A otra dependencia, si el caso no le compete, debe escribir el motivo del traslado, el cual será visualizado por la nueva dependencia responsable. Solo se puede dar traslado una vez a una solicitud, la dependencia a la que la traslada no podrá eliminar la PQR's, ni trasladarla de nuevo, es decir, solo podrá contestarla.

#### **b. Casos formulados por otros medios.**

- **Comunicación escrita.** El funcionario responsable del manejo de las Quejas y Reclamos en la Vicerrectoría Administrativa, debe enviar un email al jefe inmediato de la dependencia que involucra el caso, con copia al email del usuario y anexar la comunicación recibida (escaneada).

- **En forma verbal o por teléfono.** Se debe enviar email al jefe inmediato de la dependencia que involucra el caso, con copia al email del usuario, con los siguientes datos:

- **Por el email [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).** Se reenvía el correo recibido al jefe inmediato de la dependencia que involucra el caso, con copia al email del usuario.

- **Punto de información.** Cuando a esta área llegue un ciudadano a manifestar un descontento o malestar por algún servicio no prestado en la universidad, el funcionario responsable de esta área debe orientarlo con el respectivo trámite.

- **Encuesta de satisfacción del usuario.** Cuando un usuario al diligenciar la encuesta, manifiesta que desea poner una queja o reclamo, el funcionario debe orientarlo con el respectivo trámite.

Para todos los casos anteriores, la dependencia a la cual se le dio traslado el caso, debe dar respuesta directa al email del usuario o en su defecto a la dirección, y enviar copia de esta respuesta al email [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co).

Si pasados 15 días calendario, no se ha dado respuesta al usuario, la Vicerrectoría Administrativa debe hacer seguimiento, enviando un email a la dependencia encargada, para solicitar la respuesta.

#### **3. Términos para resolver las PQR's.**

El término para resolver los casos será de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, automáticamente llegará un mensaje al email de la dependencia cuando falten dos (2) días para cumplirse el plazo.

Si tiene más de 15 días, se informará a la dependencia que tiene peticiones, quejas o reclamos pendientes por contestar, con el fin de que realice un seguimiento y control a los casos vencidos, enviando alertas a los siguientes email:

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	8 de 10

1. Jefe de la dependencia.
2. Responsable del manejo de las PQR´s de la dependencia.
3. Dependencia de control.

Las dependencias de control son:

#### **Rectoría**

*Vicerrectoría Administrativa*

*Vicerrectoría Académica*

*Vicerrectoría de Investigaciones*

*Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario*

*Secretaría General*

*Oficina de Planeación*

*Oficina de Control Interno*

*Oficina de Comunicaciones*

*Oficina de Practicas*

*Relaciones Internacionales*

*Univirtual*

#### **Vicerrectoría Administrativa**

*Rectoría*

*División Financiera*

*División de Servicios*

*División de Sistemas*

*División de Personal*

*Jardín Botánico*

#### **Vicerrectoría Académica**

*Centro de Registro y Control Académico*

*Centro Biblioteca*

*Centro Recursos Informáticos y Educativos*

*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*

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	9 de 10

**Si se presenta un caso anónimo se debe tener en cuenta lo siguiente:** Los anónimos no tienen valor legal para iniciar acciones disciplinarias, por tanto, si de lo que se trata es de formular una queja contra un funcionario, el quejoso está en la obligación de suministrar su identidad.

Ahora bien, si por razones de seguridad el quejoso teme denunciar actos irregulares, la universidad deberá tener en cuenta estas informaciones para decidir si se inicia o no una investigación, cuando puedan recolectarse medios probatorios para establecer la real ocurrencia o no de los hechos denunciados.

Sin embargo, dentro de los términos establecidos anteriormente, la dependencia involucrada en el caso debe enviar al email de [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) el procedimiento que se tuvo en cuenta con la información recibida, si bien se abrió una investigación, se tomaron acciones correctivas o simplemente para solicitar el archivo del caso.

#### 4. Seguimiento y control de las PQRB.

La **Oficina de Control Interno** será la dependencia encargada de hacer el seguimiento de los casos sobre **quejas y reclamos** que no hubieran sido resueltos en los términos establecidos, enviando directamente a la dependencia responsable una comunicación, solicitando informe al respecto y enviar a la Vicerrectoría Administrativa información sobre la gestión realizada de los casos pendientes.

La **Oficina de Control Interno Disciplinario** será la dependencia encargada de abrir proceso disciplinario a un funcionario, cuando el jefe de la dependencia involucrada en la **queja** lo solicite. Enviar a la Vicerrectoría Administrativa informe sobre el avance del proceso o cierre de la investigación, con el fin de archivar en el respectivo caso.

Cada una de las **dependencias administrativas y académicas** serán las encargadas de hacer el seguimiento y control a las acciones o soluciones que se den producto de las **peticiones, quejas o reclamos** (comentarios, informaciones, inquietudes, preguntas, solicitudes, sugerencias, felicitaciones o agradecimientos).

#### GLOSARIO.

**Atención al ciudadano:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Comunidad educativa:** En la Universidad está conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, alumnos egresados, directivos docentes y funcionarios administrativos.

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**

## VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

### INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Código	131- INT - 01
Versión	3
Fecha	25/07/2011
Página	10 de 10

**Usuario:** Existen dos tipos de usuarios externos y usuarios internos.

**Usuario externo:** Organización o persona externa a la entidad que recibe un producto o servicio y **usuario interno:** Organización o persona que recibe un producto o servicio, y que pertenece a la misma entidad que el suministrador.

**Teléfono rojo:** Línea telefónica destinada sólo para recibir las PQRs.

**Línea gratuita:** Línea telefónica a la cual puede acceder un usuario sin ningún costo.

**Punto de Información:** Medio de acercamiento con el usuario para recibir sus inquietudes y guiarlo en los trámites de la institución.

**Enlace PQRs:** Enlace ubicado en la web de la universidad con el fin de que el usuario pueda manifestar sus peticiones, quejas y reclamos.

**Queja:** Malestar o descontento de un usuario por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.

**Reclamo:** Manera que el usuario exige a la institución que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

**Petición:** Solicitud de algún requerimiento que el usuario necesite o de algún comentario que desee manifestar a la institución. Por lo anterior la petición puede ser: comentario, información, inquietud, solicitud, sugerencia, agradecimiento o felicitación.

- ✓ **Comentario:** Juicio, parecer o consideración que el usuario hace acerca de alguien o de algo.
- ✓ **Información:** Datos concretos entregados por los usuarios que le ayudan a la institución a mejorar la prestación de los servicios.
- ✓ **Inquietud:** Ansiedad del usuario por conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.
- ✓ **Solicitud:** Manifestación que hace el usuario, interesando en recibir información específica de algo.
- ✓ **Sugerencia:** Es una insinuación que formula el usuario, mediante palabras que conducen a las dependencias a ser copartícipes de las ideas o acciones.
- ✓ **Agradecimiento:** Manifestación por la satisfacción de un servicio recibido.
- ✓ **Felicitación:** Mostrar gratitud o dar gracias.

**ORIGINAL**  
**2011-07-25**