

Sistema PQRS

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



Función y responsabilidades

Las unidades organizacionales tienen como **función** dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sea oportuna, coherentes con lo solicitado, y en lo posible de fácil comprensión y dentro de los términos establecidos por la ley, para lo cual tendrán las siguientes **responsabilidades**:

1

Revisar el sitio web de PQRS y las alertas que llegan a los correos electrónicos.

2

Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

3

Ingresar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben directamente en la dependencia.

4

Determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario, si es necesario comunicar a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Quejas contra funcionarios

5

Implementar acciones, que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

6

Enviar a Control Interno, la justificación de la no respuesta oportuna de los PQRS.



1 Responsabilidad

Revisar el sitio web de PQRS y las alertas que llegan a los correos electrónicos.

Llegarán notificaciones al correo electrónico relacionadas con solicitudes nuevas, solicitudes trasladadas a su dependencia o aquellas que están próximas a vencerse.

Sin embargo, se sugiere revisar **diariamente** el aplicativo PQRS, para estar atentos de las novedades que se registran en cada dependencia.



2 Responsabilidad

Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

Áreas sin usuario en el Sistema PQRS: Los responsables de las áreas administrativas y académicas, los coordinadores de proyectos especiales y demás personal que no tengan usuario en el Sistema PQRS, tendrán como responsabilidad brindar la información o los documentos necesarios en caso de que esta sea requerida para atender una solicitud de un usuario.

Competencia de otro colaborador de su área: Si recibe un PQRS, que le compete a un colaborador de su área, debe remitirlo de inmediato, para que le proporcione la respuesta, teniendo en cuenta que el término para decidir o responder cuenta a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

Cuando no sea posible responder los PQRS en los tiempos establecidos: Se debe informar al correo electrónico del usuario, con copia a quejasyreclamos@utp.edu.co, la situación antes del vencimiento de la respuesta, indicándole el motivo de la demora y el plazo razonable en el cual se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.



2 Responsabilidad

Atender los PQRS dentro de los términos establecidos por la ley.

Vacaciones: Se recomienda que cuando el jefe, decano o director de la dependencia salga a disfrutar de vacaciones reconocidas mediante acto administrativo y deje a una persona encargada del puesto de trabajo (encargo reconocido mediante acto administrativo), se debe informar esta novedad al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co, con el fin de cambiar el nombre del responsable en el aplicativo PQRS. Lo anterior también aplica para las vacaciones de mitad de año de los docentes.

Si, por el contrario, no se tiene reemplazo en su ausencia, debe dejar resueltos todos los PQRS antes de salir a disfrutar el descanso, si al momento de responder el PQRS no tiene la información suficiente, debe escribir al correo del petitionario indicando que se le dará trámite una vez se reintegre de su período de vacaciones y este correo hará parte de la trazabilidad del PQRS.

Si un PQRS llega en periodo de vacaciones, este debe ser resuelto cuando el docente regrese de vacaciones.





3 Responsabilidad

Ingresar los PQRS en el aplicativo, cuando se reciben directamente en la dependencia.

Datos que se solicitan al usuario:

Nombres y apellidos completos
Tipo de identificación
Número de Identificación
Correo electrónico
País, Departamento, Ciudad
Dirección
Teléfono
Por qué medio requiere la respuesta

Cuando se reciben directamente en la dependencia a través de correo electrónico, de manera presencial, por teléfono o por oficio radicado y recibido por el aplicativo de Comunicaciones.

Las dependencias tienen el deber de recibir un PQRS, aunque no les competa el tema, solicitar todos los datos al usuario y registrar en el aplicativo, indicando para que dependencia va dirigido el PQRS.

Los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera, reciben en cada inicio de semestre académico un alto número de solicitudes a través de correos electrónicos de la dependencia, de manera presencial y telefónica, por tal motivo, se deja a discrecionalidad de la dependencia, determinar cuáles solicitudes se registran en el aplicativo PQRS y cuales son respondidas a través del correo electrónico del usuario.

4 Responsabilidad

Determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario, si es necesario comunicar a Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Cuando se presenten **quejas contra funcionarios** de la dependencia, determinar por la gravedad de los hechos manifestados por el usuario y con base en las normas que establecen las faltas disciplinarias (Ley 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021, por la cual se expide el Código General Disciplinario), si es necesario abrir una investigación preliminar, con el fin de enviarlas a Control Interno Disciplinario.

Es importante que la respuesta que se dé al usuario, sea coherente con lo solicitado por el usuario y concisa, y en ella se expliquen las razones o aclaraciones del porqué se presentó la situación, la justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.



5 Responsabilidad

Implementar acciones, que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

Analizar las no conformidades repetitivas por quejas y establecer acciones correctivas que le permita identificar oportunidades para optimizar la calidad en el servicio.

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

- *PQRS donde el asunto es reiterativo.*
- *Prestación de mal servicio o este no haya sido oportuno.*
- *Se haya impedido o atropellado los derechos de los usuarios.*



6 Responsabilidad

Enviar a Control Interno, la justificación de la no respuesta oportuna de los PQRS.

Cuando no se responda en los términos de ley un PQRS, debe informar a Control Interno, las causas que no permitieron dar respuesta oportuna al mismo y las acciones de mejora que tomará su dependencia para que la situación no se repita, y copia de la respuesta dada al Peticionario.

Resolución 5551 de 2017, Artículo 14 - Acciones y sanciones por falta de respuesta a las peticiones:

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Parágrafo: La Oficina de Control Interno reportará a la Oficina de Control Interno Disciplinario los casos conocidos en los cuales el funcionario responsable no haya dado respuesta de manera oportuna y correcta a los derechos de petición interpuestos por los ciudadanos. La Oficina de Control Interno Disciplinario iniciará la indagación preliminar para determinar si archiva el proceso o existen méritos para dar apertura a una investigación.

