



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

SISTEMA PQRS

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

15 de junio de 2022



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS

Generalidades



Sistema PQRS

Ley 1474 de 2011

Según la **Ley 1474 de 2011, artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Resolución de Rectoría 5008 de 2021

- Según la **RR 5008 de 2021**, se actualiza el **SISTEMA PQRS**, el cual es
- administrado por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, con el fin de
- atender los **derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias por corrupción** de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.



Resolución de Rectoría 5551 de 2017

De acuerdo a la RR 5551 de 2017 en su artículo 11 (*modificado con RR 5485 de 2019*), **Competencia para dar respuesta:** Son competentes para emitir respuestas o conceptos, respecto de los derechos de petición, el **Rector, los Vicerrectores, la Secretaria General, los Decanos, los Directores de los Programas Académicos, los Jefes de Unidades Organizacionales y los Directores de Departamentos** (*áreas descritas en el Acuerdo 14 de 2014, por medio del cual se aprueba la reforma integral de la Estructura Organizacional de la Universidad*).



Sistema PQRS

Colaborador de apoyo

El jefe encargado de cada unidad organizacional designará un colaborador de apoyo para la gestión de los PQRS, con vinculación planta, transitorio u ocasional, sin embargo, para el caso de los Programas Académicos, contarán como apoyo, con el auxiliar adscrito (*si no tiene ninguna de las modalidades anteriormente mencionadas, no tendrá apoyo*).

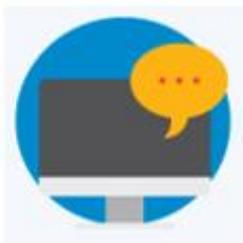
Áreas sin usuario en el aplicativo PQRS

Los responsables de las áreas administrativas y académicas, los coordinadores de proyectos especiales y demás personal que no tengan usuario en el aplicativo 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.

Sistema PQRS

La comunidad universitaria y la ciudadanía en general, pueden formular **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN**, a través de los siguientes medios:

SITIO WEB



CORREO ELECTRÓNICO



VÍA TELEFÓNICA



PRESENCIAL



CORREO FÍSICO



Términos para dar respuesta

Derecho petición de
información o
documentos



Derecho petición de
Consulta



Derechos de petición en interés particular
y general, quejas, reclamos y sugerencias





Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS

Función y

Responsabilidades



Sistema PQRS

Función: Dar respuesta a los PQRS que los usuarios formulen, de manera que sean oportunos, coherentes con lo solicitado y en lo posible de fácil comprensión.

Responsabilidades

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

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

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

Quejas contra funcionarios

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



Sistema PQRS



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

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.





Sistema PQRS

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

Para registrar un PQRS nuevo recibido a través de correo electrónico, de manera presencial, por teléfono o por oficio radicado y recibido por el aplicativo de Comunicaciones, debe ingresar en “*Crear derecho de petición*” o “*Crear PQR*” y anotar en el formulario todos los datos del usuario.

Información: Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRS a este se le debe asignar un número de radicado por parte de GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Por lo tanto si aún no ve pendientes en el listado, ingrese nuevamente más tarde.



Sistema PQRS

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

Importante!

*Para los oficios que se reciben por el aplicativo de comunicaciones, relacionados con derechos de petición, **se tienen que registrar** en el aplicativo PQRS, diligenciando los datos del usuario y en el espacio de mensaje anotar # de radicado del oficio recibido, con el fin de informar a Gestión de Documentos para que no quede con doble radicado y afecte los indicadores y anexar dicho oficio.*



Sistema PQRS

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.



Sistema PQRS

Quejas contra funcionarios

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

Es importante que la respuesta 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.***



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS Aplicativo



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS



Aplicativo PQRS (sitio web)

The screenshot shows the website header with the university logo and navigation menu. A red arrow points to the 'PQRS' link in the menu. The main content area features a large image of the university campus with a '60 años' anniversary logo. A sidebar on the right lists various services, and the footer contains contact information and language options.

Universidad Tecnológica de Pereira

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

La educación es de todos | Mineducación

Portal Estudiantil
Portal de Egresados
Sistema de Información
Trámites y Formularios
Programación Auditorios
Estadísticas e Indicadores

Infantil | Online | 88.2 | Blog

Inscripciones | Facultades | Universidad | Academia | UTP Virtual | Servicios | Internacional | Eventos | Idioma:

60 años
Universidad Tecnológica de Pereira

Aplicativo PQRS



Inicio PQRS

Reportar PQRS
Consultar 
Derechos de petición publicados
Ayuda
Informe
Administrar 
Sistema PQRS
Cerrar sesión

Sistema PQRS

El Sistema de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por Corrupción, permite a la ciudadanía en general realizar solicitudes, contando con mecanismos de seguimiento que permitan dar respuesta satisfactoria, en los términos requeridos.

Señor Usuario, antes de realizar su solicitud lo invitamos a consultar:

- **Manual de Usuario.**
- **Preguntas Frecuentes** más realizadas a: Admisiones, Registro y Control Académico, ILEX, Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.
- Otras inquietudes en: **¿A dónde me dirijo si...?**

Si no encontró el asunto de su requerimiento le solicitamos escoger una de las siguientes opciones, diligenciar el formulario con datos verídicos con el fin de dar respuesta a su solicitud.

Cobro fotocopias - derechos de petición.

 Tenga en cuenta que con solo formular un derecho de petición, queja o reclamo es suficiente, no diligencie más de una vez el formulario con el mismo requerimiento o a varias dependencias, esto evitará congestión en el sistema y permitirá que se responda en los tiempos estipulados.

Aplicativo PQRS

Sugerencias, Quejas y Reclamos

- Sugerencia:** Manifestación o idea que se ofrece con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de un servicio.
- 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.

El tiempo establecido para responder a estos requerimientos es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

También puede enviar sus Sugerencias, Quejas y Reclamos al correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co.

Continuar

Derechos de petición

- Derecho de petición en interés general:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos. El término que para brindar respuesta es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Derecho de petición de información o documentos:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar el acceso a información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación o un acto concreto y determinado por parte de éstas. El término para brindar respuesta es de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Derecho de petición de consulta:** Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas, consulta en relación con las materias a su cargo. El término para brindar respuesta es de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Derecho Petición en interés particular:** Es el derecho que tiene toda persona para realizar peticiones o solicitudes a las autoridades administrativas, solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio. El término para brindar respuesta es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Continuar

Denuncias 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.

También puede enviar sus Denuncias por Corrupción al correo electrónico denunciacorrupcion@utp.edu.co.

Continuar



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera



Universidad Tecnológica
de Pereira

Solo usuarios autorizados
pueden acceder al sistema

Usuario

Ingrese el nombre de usu

Contraseña

Ingrese la contraseña

Ingresar

“Administrar”



PQRS

Inicio

Accesibilidad

Mapa del sitio

Atención al ciudadano

PQRS

Correo

RSS



La educación
es de todos

Mineducación



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

Inicio

Escritorio

Información: Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRS DP a este se le debe asignar un número de radicado por parte de GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Por lo tanto si aún no ve pendientes en el listado, ingrese nuevamente más tarde.

NOMBRE DE DEPENDENCIA



- Derechos de Petición - Pendientes (1)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (0)
- Aclaraciones peticionario (0)



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

Derecho de petición en interés general

Recibido: 2021-07-21 - Identificador: DP-106-2021 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15

Derecho de petición de información o documentos

Recibido: 2021-06-30 - Identificador: DP-98-2021 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 3



Derecho de petición de consulta

Recibido: 2021-06-25 - Identificador: DP-75-2021 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 4



Queja

Recibido: 2021-07-20 - Identificador: PQRS-251-2021 - Asunto: Servicio al usuario - Días hábiles disponibles: 15

Reclamo

Recibido: 2021-06-01 - Identificador: PQRS-158-2021 - Asunto: Robo - Días hábiles vencidos: 9





La información sobre el estado se encuentra representada por los siguientes caracteres, que están ubicados en la parte inferior:

Información del estado de las solicitudes pendientes por responder:

-  Pendiente por responder
-  Próximo a vencer
-  Vencido
-  Tiempo de respuesta suspendido por solicitud de información en espera
-  Respuesta a solicitud de información por parte del peticionario
-  Solicitud con traslado interno



Pendiente por responder

Color azul aparecerán todos los PQRS que la dependencia tenga pendiente por responder dentro de los términos de ley, se visualizan los días hábiles disponibles para dar respuesta.

Próximo a vencer

Color amarillo, aparecerán todos los PQRS que están próximos a vencerse, se visualizan los días hábiles disponibles para dar respuesta.

Vencido

Color rosado, aparecerán todos los PQRS que la dependencia tenga sin responder y que ya superaron el tiempo establecido por ley para dar respuesta, se visualizan los días hábiles vencidos.



-  **Tiempo de respuesta suspendido por solicitud de información en espera**, figura que aparece en la parte derecha de los derechos de petición, aplica cuando se le solicita al usuario aclarar lo que esta pidiendo, a través de una "Solicitud de Información", los días hábiles de respuesta se congelan por un mes o hasta que el peticionario brinde respuesta.
-  **Respuesta a solicitud de información por parte del peticionario**, figura que aparece en la parte derecha de los derechos de petición, aplica cuando el usuario ha respondido la solicitud de información realizada por la dependencia.
-  **Solicitud con traslado interno**, figura que aparece en la parte derecha de los PQRS, aplica cuando la solicitud ya viene trasladada desde otra dependencia.



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

*Fecha recepción

*Dependencia

-- Seleccione una opción --



Tipo derecho petición

-- Seleccione una opción --

Tipo QRS

-- Seleccione una opción --

*Medio respuesta

-- Seleccione una opción --

*Medio solicitud

-- Seleccione una opción --

Deseo que mi asunto y comentario sean públicos

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Adjuntar otro archivo

Enviar



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

Filtros

Asunto



Filtrar

Restablecer

Fecha de Recepción

Fecha inicial

dd/mm/aaaa



Fecha final

dd/mm/aaaa



Filtros avanzados

Respuesta



Peticionario Correo Electronico



PQR



Tipo de Usuario



Tipo Medio Respuesta



Vigencia



Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Histórico

Cerrar sesión

Solicitudes pendientes por administrar

Derecho de petición de información o documentos (10 días hábiles)

Recibido: 2022-05-11 - Identificador: DP-127-2022 - Asunto: Contratación - Días hábiles disponibles: 5



Información del estado de las solicitudes pendientes por responder:

● Pendiente por responder

● Próximo a vencer

● Vencido

|| Tiempo de respuesta suspendido por solicitud de información en espera

✉ Respuesta a solicitud de información por parte del peticionario

↶ Solicitud con traslado interno

Atrás



TRÁMITE RESPUESTA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Responder

Trasladar

Solicitar reclasificación

* Número de oficio

01

Por medio de este formulario ingrese la respuesta de la Sugerencia. Una vez se responda la Sugerencia ésta dejará de aparecer en la lista de pendientes.

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | | | | | | | | | | Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

Adjuntar otro archivo

Si requiere enviar copia de esta respuesta para trámite interno de la Universidad, por favor seleccione la(s) dependencia(s) a la(s) cual(es) requiere remitir copia:

Nota: Tenga en cuenta que la siguiente opción no representa un medio para trasladar la solicitud, pues sólo permite enviar copia de la respuesta a una o más dependencias.

Email

Enviar



TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Responder

Trasladar

Solicitar información

Solicitar resolución rectoría

Por medio de este formulario ingrese la respuesta al derecho de petición. Una vez se responda el derecho de petición éste dejará de aparecer en la lista de pendientes.

* Número de oficio

01

-

-

*Mensaje

B I U abc x₁ x₂ | | | | | | | | | | | | | | | | Fuente HTML

¿Publicar respuesta?

Archivo

Seleccionar archivo

Ninguno archivo selec.

Adjuntar otro archivo

Si requiere enviar copia de esta respuesta para tramite interno de la universidad, por favor seleccione la(s) dependencia(s) a la(s) cual(es) requiere remitir copia:

Email

Enviar

TRÁMITE RESPUESTA

Enviar



Responder - PQRS

Respuesta creada exitosamente, y esta es enviada al usuario a través del correo electrónico registrado y desde Gestión de Documentos el oficio es enviado a la dirección del mismo, cuando el usuario escogió la opción de su respuesta en físico.

Trasladar - PQRS

PQRS trasladado exitosamente a NOMBRE DE LA DEPENDENCIA (*nombre de la dependencia a la que se trasladó la solicitud*).

Si al recibir trasladado el PQRS no corresponde a su dependencia, debe solicitar a través del correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co para que se haga el traslado internamente, indicando el motivo del traslado.

Solicitar reclasificación - QRS

Solicitud Reclasificación enviada exitosamente y le llegará a Control Interno, para aprobar o no la reclasificación.



TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Solicitar información (DP)

Se puede solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición o adjuntar recibos de pago, permitiendo que al usuario se le habilite un formulario para el envío de la información.

Cuando se escoge esta opción, le llegará la solicitud al usuario a través del correo electrónico registrado, y desde Gestión de Documentos el oficio es enviado a la dirección del mismo.

Solicitar resolución (DP)

Se puede solicitar a Secretaria General la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar los derechos de petición por desistimiento tácito o solicitudes de información de carácter reservado o clasificado.



TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Tipos de resolución (DP)

Resolución para información reservada:

Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Resolución para información clasificada:

Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Tipos de resolución (DP)

Resolución para desistimiento tácito:

El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

Por consiguiente, la opción para solicitar resolución por desistimiento tácito sólo se habilitará cuando el peticionario haya brindado respuesta a la solicitud de información hecha por la dependencia, de lo contrario, si transcurre un mes calendario en que el peticionario no brinda respuesta a la solicitud de información, el sistema realizará de manera automática solicitud de resolución para el desistimiento tácito.

Recurso de insistencia:

Medio otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información.

TRÁMITE RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

Responder Trasladar Solicitar información **Solicitar resolución rectoría**

Por medio del siguiente formulario puede solicitar a Secretaría General la elaboración de Resolución de Rectoría para rechazar los derechos de petición con desistimiento tácito o solicitudes de información de carácter reservado o clasificado.

En cualesquiera de los casos se debe brindar a Secretaría General una justificación, activo de información y/o norma soporte que sirva de aval para la elaboración de la Resolución de Rectoría.

A continuación se presentan los tipos de resolución que puede solicitar:

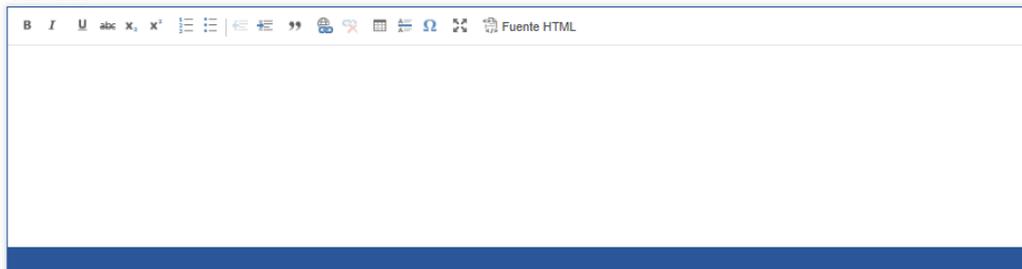
- **Resolución para información reservada:** La información pública reservada es aquella que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 la Ley 1712 de 2014.
- **Resolución para información clasificada:** La información pública clasificada es aquella que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.
- **Resolución para desistimiento tácito:** El desistimiento tácito se presenta cuando habiendo sido informado el ciudadano que el derecho de petición que interpone no cumple con los requisitos para dar trámite a su solicitud, éste no subsana la información o no entrega la documentación requerida en los tiempos establecidos.

Por consiguiente, la opción para solicitar resolución por desistimiento tácito sólo se habilitará cuando el peticionario haya brindado respuesta a la solicitud de información hecha por la dependencia, de lo contrario, si transcurre un mes calendario en que el peticionario no brinda respuesta a la solicitud de información, el sistema realizará de manera automática solicitud de resolución para el desistimiento tácito.

*Tipo resolución

-- Seleccione el tipo de resolución --

*Justificación



Rich text editor interface with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, table, table border, link icon, unlink icon, and source code. The text area is currently empty.

Enviar



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Sistema PQRS

Respuesta a

usuarios

Sistema PQRS

Tener en
cuenta al
momento de
responder a los
usuarios

La respuesta que se proporcione debe ser eficaz y que incluya información relevante acerca de la solicitud y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.

Una respuesta inadecuada al PQRS, puede generar una nueva queja o reclamo, verifique que la respuesta sea adecuada y que corresponda a expectativas realistas.

Sistema PQRS

**Tener en
cuenta al
momento de
responder a los
usuarios**

¿Qué quiere el
usuario?

Ofrecer un trato adecuado,
formal y con un lenguaje
amigable.

La respuesta que se
proporcione debe ser clara y
precisa y que no genere
ambigüedades.

Sistema PQRS

**Tener en
cuenta al
momento de
responder a los
usuarios**

Garantizar un servicio con calidad por medio de un trato cordial, amable, resolutivo y eficaz.

Dar una solución oportuna a lo manifestado por el usuario, que realmente quede satisfecho.

Ser coherente, no generar expectativas, ya que una mala respuesta puede generar una nueva solicitud.



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

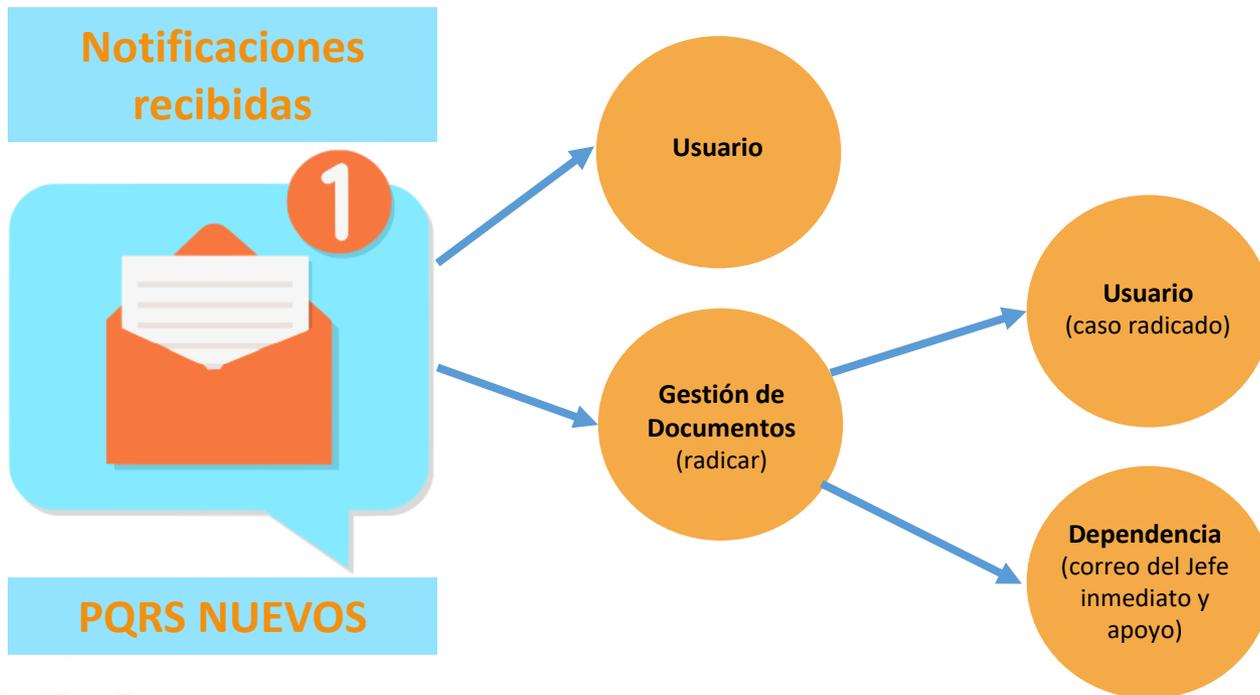
Sistema PQRS

Notificaciones

recibidas



Sistema PQRS



Notificaciones recibidas



PQRS NUEVOS

PQRS RADICADOS

Cuando Gestión de Documentos radica el PQRS, aparece en el aplicativo de la dependencia.

Sistema PQRS

Notificaciones recibidas



Antes del
vencimiento, 3
notificaciones
(5, 1, 0 días)

PQRS vencidos

Todos los
días hasta
que
respondan

RECORDATORIO PARA RESPONDER

PQRS VENCIDOS

Control Interno solicitará a la dependencia la justificación de no haber dado respuesta al usuario en los términos establecidos por la ley.

Vicerrectoria Administrativa y Financiera informará a **Control Interno Disciplinario** con el fin de que se evalúe si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra los colaboradores, que sean presuntamente responsables por la demora en la respuesta de PQRS.

Sistema PQRS



RECLASIFICAR

Cuando considere (ejemplos) que una queja es un reclamo, o un reclamo es una sugerencia, o una sugerencia es una queja...

Sistema PQRS



TRASLADAR

Si el PQRS no le compete a su dependencia, puede trasladarlo a otra e indicar el motivo del traslado, debe tener en cuenta que este solo se puede hacer dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo de la solicitud.

GRACIAS

Ana Milena Rivas Restrepo
Profesional
anamilo@utp.edu.co
secgral@utp.edu.co

Patricia Idárraga Angel
Técnico
pati@utp.edu.co
quejasyreclamos@utp.edu.co



Universidad Tecnológica
de Pereira

Te invitamos a formar parte de un mundo de inagotables experiencias
en la construcción de nuestra marca UTP.

¡Vívela, constrúyela!