



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

REPASO SISTEMA PQRS

23 de febrero de 2023

Medios para formular PQRS

El Sistema PQRS de la Universidad permite a la ciudadanía presentar solicitudes, a través de varios medios:

Vía telefónica



Presencial



Por escrito



Sitio web



Correos electrónicos



Función y responsabilidades

UNIDADES
ORGANIZACIONALES

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

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

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

Ingresar PQRS en el sistema cuando se presentan directamente en su dependencia por otros medios.

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.



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Ingreso aplicativo PQRS

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:

Grupo	Módulos
Docentes	
General	
	Gestión de PQRS
	Inventario
	Notificaciones
	Propuesta de Actualización del Reglamento Estudiantil
	Solicitudes WEB
	Solicitudes al Almacén General
	Solicitudes de Mantenimiento
Gestión de Documentos	
Java	
Recurso Humano	
Sistema Financiero	
Sistema de Encuestas	
Vicerrectoría Académica	
Vicerrectoría de Investigaciones Innovación v Extensión	

Universidad Tecnológica de Pereira

Solo usuarios autorizados pueden acceder al sistema

Usuario
Ingresar el nombre de usu

Contraseña
Ingresar la contraseña

Ingresar

Aplicativo PQRS



The screenshot shows the top navigation bar of the PQRS application. It includes the UTP logo and name on the left, a navigation menu with links for Inicio, Accesibilidad, Mapa del Sitio, Atención al Ciudadano, PQRS, Correo, and RSS in the center, and the Colombian coat of arms and the text 'PQRS' on the right. Below the navigation bar is a dark blue menu with the following items: 'Escritorio' (circled in red), 'Listar pendientes', 'Crear derecho petición', 'Crear PQR', 'Administración general' (with a dropdown arrow), 'Histórico', and 'Cerrar sesión'. Below the menu, the word 'Escritorio' is displayed in a light grey box. A light blue information box contains the following text: '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 (No. de casos)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (No. de casos)
- Aclaraciones peticionario (No. de casos)

Aplicativo PQRS



The screenshot shows the PQRS application interface. At the top left is the logo of Universidad Tecnológica de Pereira. To its right is a navigation menu with links: Inicio | Accesibilidad | Mapa del Sitio | Atención al Ciudadano | PQRS | Correo | RSS. On the top right is the coat of arms of the Republic of Colombia and the text 'PQRS'. Below this is a dark blue navigation bar with the following items: Escritorio, Listar pendientes (circled in red), Crear derecho petición, Crear PQR, Administración general (with a dropdown arrow), Histórico, and Cerrar sesión. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: Inicio » Pendientes administrar. At the bottom of the screenshot, there is a light gray box containing the text 'Solicitudes pendientes por administrar'.

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



Aplicativo PQRS

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



Aplicativo PQRS

- **Pendiente por responder**, en 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**, en color amarillo, aparecerán todos los PQRS que están próximos a vencerse, se visualizan los días hábiles disponibles para dar respuesta.
- **Vencido**, en 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.

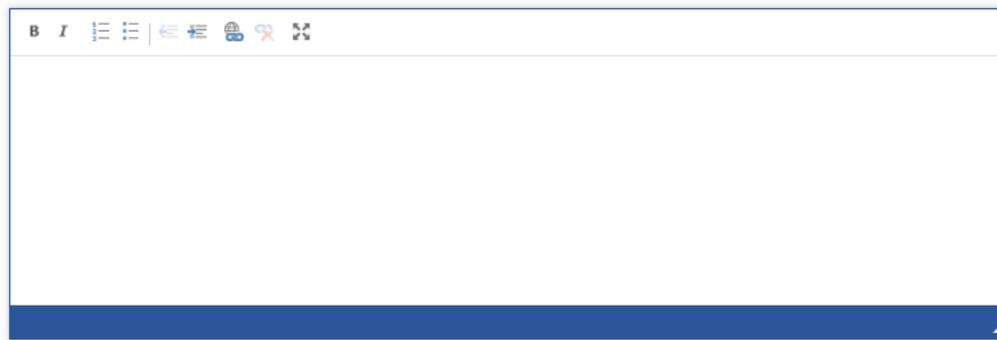
Aplicativo PQRS

-  **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.

Registro de PQRS



*Mensaje



A text editor area with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), bulleted list, numbered list, link, unlink, image, and refresh. The main area is empty.

Al registrar los oficios, se debe anotar en el espacio de mensaje, el No. de radicado del oficio, ejemplo: *“Se anexa Derecho de Petición, radicado con No. 03-5999”*, con el fin de informar a Gestión de Documentos para que no quede con doble radicado y afecte los indicadores, diligenciar los datos solicitados y anexar el documento.

[Puede dar traslado del DP por el aplicativo de comunicaciones a otra dependencia, siempre y cuando lo registre primero en el aplicativo PQRS.](#)

Registro de PQRS

Escritorio

Listar pendientes

Crear derecho petición

Crear PQR

Administración general ▾

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



Registro de PQRS

Registro

Al dar clic en enviar, aparecerá: **Derecho de petición creado exitosamente** [Generar archivo soporte](#), y es enviada una notificación al correo electrónico del usuario, anexando un pdf con los datos registrados, y a Gestión de Documentos, para que radique el PQRS.

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.

Número solicitud	<u>DP-48-2023</u>
Nombre completo	
Identificación	
Relación con la UTP	
Correo	
Pais	Colombia
Departamento o Estado	Risaralda
Ciudad	Pereira
Dirección	Pereira
Tipo solicitud	Derecho Petición en interés particular
Fecha de recepción	2023-02-06 09:00:43
Medio solicitud	Electrónico
Medio respuesta	Electrónico
Dependencia	ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
Asunto	Asignación de docentes
Mensaje	Cordial saludo:

La presente con el fin de solicitar información acerca de la asignación de docentes para este semestre, los cuales no se encuentra en evidencia en el horario por el portal estudiantil

Contando con su atención y esperando pronta respuesta, me despido

Atte:



Registro de PQRS

Los Programas Académicos, Admisiones, Registro y Control Académico y Gestión Financiera, reciben 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.

- ✓ Registrar las solicitudes que sean de impacto institucional.
- ✓ Que impliquen vulnerabilidad en los derechos de los usuarios.
- ✓ Si no registra las solicitudes, debe también, tener en cuenta los tiempos establecidos por la ley para su respuesta.

Términos para responder

Derecho petición de
información o documentos



Derecho petición de
consulta



Derecho de petición en interés particular,
Derecho de petición en interés general,
Quejas, Reclamos y Sugerencias



RESOLUCIÓN DE RECTORÍA 5551 DEL 2017, ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: 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**.

Respuesta a PQRS



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

Escritorio **Listar pendientes** Crear derecho petición Crear PQR Administración general ▼ Histórico Cerrar sesión

Inicio » Pendientes por administrar

Solicitudes pendientes por administrar

Queja (15 días hábiles)

Recibido: 2021-12-03 - Asunto: Pagos - Días hábiles disponibles: 19



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



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

Respuesta a PQRS



[Inicio](#) | [Accesibilidad](#) | [Mapa del Sitio](#) | [Atención al Ciudadano](#) | [PQRS](#) | [Correo](#) | [RSS](#)



PQRS

[Escritorio](#)

[Pendientes administrar](#)

[Crear derecho petición](#)

[Administración general](#) ▾

[Histórico](#)

[Cerrar sesión](#)

Información de PQRS

DATOS GENERALES:

Identificador	982
Número solicitud	PQRS-355-2022
Radicado	03-11652
Consecutivo	PQRS-355-2022
Nombre completo	
Identificación	
Correo	
Dirección	
Ciudad	
Tipo solicitud	Queja
Fecha de recepción	2022-10-21 10:44:44
Medio solicitud	Web
Medio respuesta	Electrónico
Dependencia	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Asunto	Servicio al usuario
Mensaje	

Respuesta a PQRS

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Responder

Trasladar

Solicitar reclasificación

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

*Mensaje

B *I* U abc x_2 x^2            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



Respuesta a PQRS

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Responder **Trasladar** Solicitar reclasificación

Si la queja le compete a otra oficina de la Universidad Tecnológica de Pereira, por favor indique a cuál oficina debe ser trasladado y el motivo del traslado, este motivo será mostrado tanto al peticionario como a la oficina que reciba la queja.

*Dependencia destino

-- Seleccione la dependencia destino --

*Mensaje

B I U abc x₂ x² [List] [List] [Undo] [Redo] [Quote] [Link] [Image] [Table] [Text] [Omega] [Image] [Source HTML]

Enviar

Atrás

Respuestas a PQRS

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Responder

Trasladar

Solicitar reclasificación

Si considera que esta solicitud no corresponde a una queja, diligencie el formulario para solicitar a Control Interno la reclasificación de la solicitud, para esto deberá brindar una justificación.

*Justificación

B I U abc x₂ x² [List] Fuente HTML

Enviar

Atrás

Respuesta a PQRS

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 x₂ x²             Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado

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

Respuesta a PQRS

DERECHOS DE PETICIÓN

Traslado Interno ←

Traslado Externo

Responde **Trasladar** Solicitar información Solicitar resolución rectoría

Si el derecho de petición le compete a otra oficina de la Universidad Tecnológica de Pereira, por favor, indique a cuál oficina debe ser trasladado y el motivo del traslado, el cual será mostrado tanto al peticionario como a la oficina que reciba el derecho de petición.

*Dependencia destino

-- Seleccione la dependencia destino --

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | [Listas] [Bulleted] [Quote] [Link] [Image] [Table] [Align] [Omega] [Fullscreen] Fuente HTML

[Empty text area for message]

Enviar

Atrás

Respuesta a PQRS

DERECHOS DE PETICIÓN

Traslado Interno

Traslado Externo

Responder **Trasladar** Solicitar información Solicitar resolución rectoría

Si la Universidad Tecnológica de Pereira no tiene la competencia para responder el derecho de petición, por favor remítalo a la institución competente diligenciando el formulario, seguidamente el sistema enviará copia de dicho mensaje al peticionario.

* Número de oficio

01

*Nombre entidad externa

Dirección entidad externa

Oficina o área

*Mensaje

B I U abc x₂ x² |  Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Adjuntar otro archivo

Enviar

Respuesta a PQRS

DERECHOS DE PETICIÓN

Responder Trasladar ▾ **Solicitar información** Solicitar resolución rectoría

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

* Número de oficio

01

-

-

*Mensaje

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

Archivo

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Adjuntar otro archivo

Enviar

Respuesta a PQRS

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

B I U abc X₂ x² | [Listas] [Bulleted] [Text] [Link] [Image] [Table] [Code] [Source] Fuente HTML

Enviar

Respuesta a PQRS

Responder -PQRS

Al dar clic en enviar, aparecerá: **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

Al dar clic en enviar, aparecerá: **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

Al dar clic en enviar, aparecerá: **Solicitud Reclasificación enviada exitosamente** y le llegará a Control Interno, para aprobar o no la reclasificación.

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.

DATOS GENERALES:

Identificador	1218
Número solicitud	DP-40-2023
Radicado	03-1015
Consecutivo	DP-40-2023
Nombre completo	
Identificación	
Correo	
Teléfono	
Dirección	
Ciudad	pereira
Tipo solicitud	Derecho Petición en interés particular
Fecha de recepción	<u>2023-01-30 07:47:11</u>
Medio solicitud	Web
Medio respuesta	Electrónico
Dependencia	INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS
Asunto	Devolución de dinero
Mensaje	Buenos días, Por favor solicito su amable colaboración validando el por que no se aplico descuento de matricula a mi hijo por sisben, ya que verificando el recibo de mi hijo está pleno y según tenía entendido realizan algún descuento por este concepto y a la fecha de matricula estaba activo.

Identificación estudiante inscrito: TI 1128904311

DETALLES SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA:

INGENIERÍA EN PROCESOS SOSTENIBLES DE LAS MADERAS 2023-02-10 12:15:45

Asunto	Solicitud información
Mensaje	Cordial saludo estimada Lady, Espero que te encuentres muy bien. Este caso te recomiendo que lo consultes con jhon.ramirez3@utp.edu.co o puedes llamar a este teléfono: 3137424. En caso de que puedas asistir presencialmente a la Universidad sería mucho mejor, te acercas a Gestión Financiera Ventanilla 1 al lado del árbol en el Hall Administrativo. Quedamos atentos





Respuesta a PQRS

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.



Universidad
Tecnológica
de Pereira

RESOLUCIÓN DE RECTORÍA

No. 4493

(12 DE MAYO DE 2022)

POR MEDIO DE LA CUAL SE DECRETA DE OFICIO EL DESISTIMIENTO TÁCITO Y SE ORDENA EL ARCHIVO DE

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, y

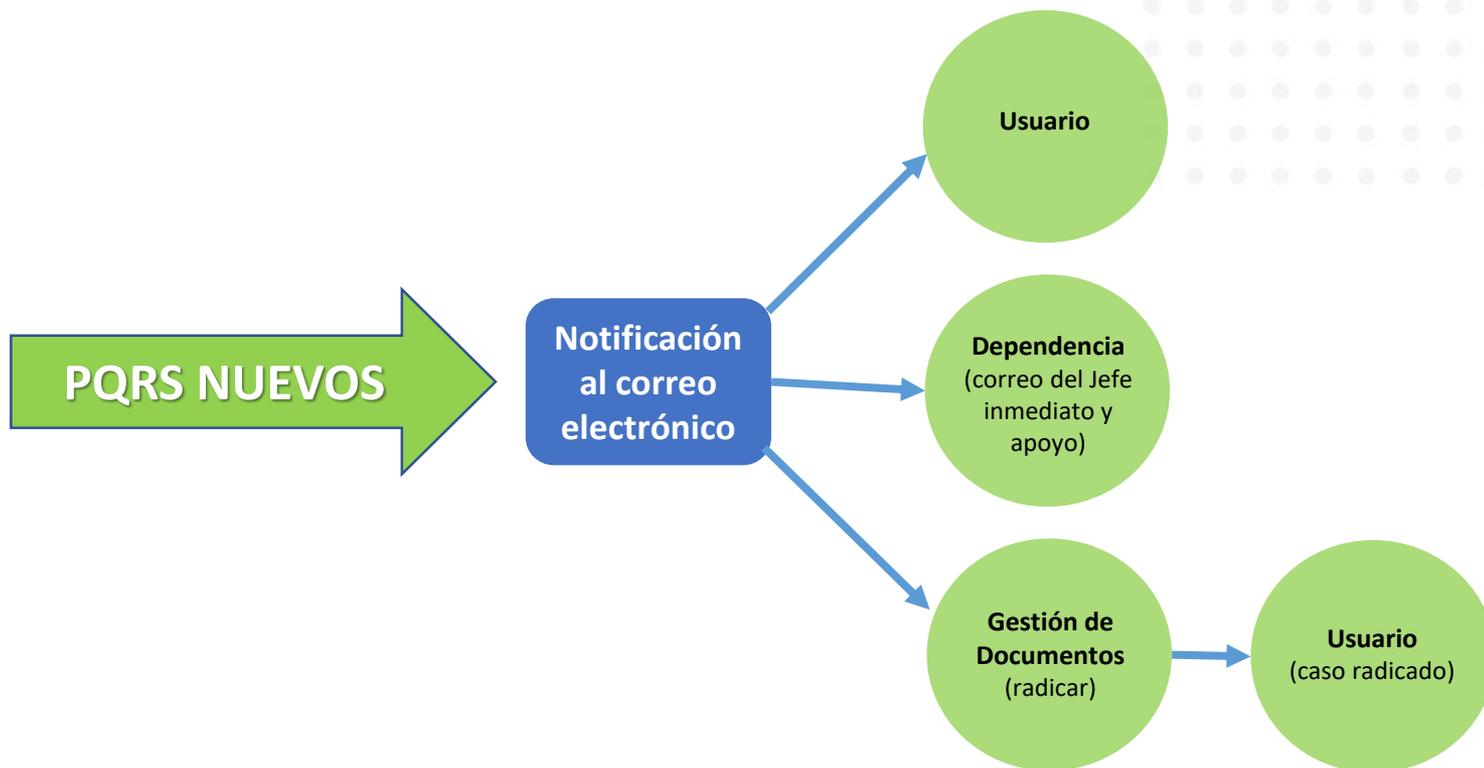
CONSIDERANDO

Ana Milena Rivas Restrepo
Abogada

anamilo@utp.edu.co

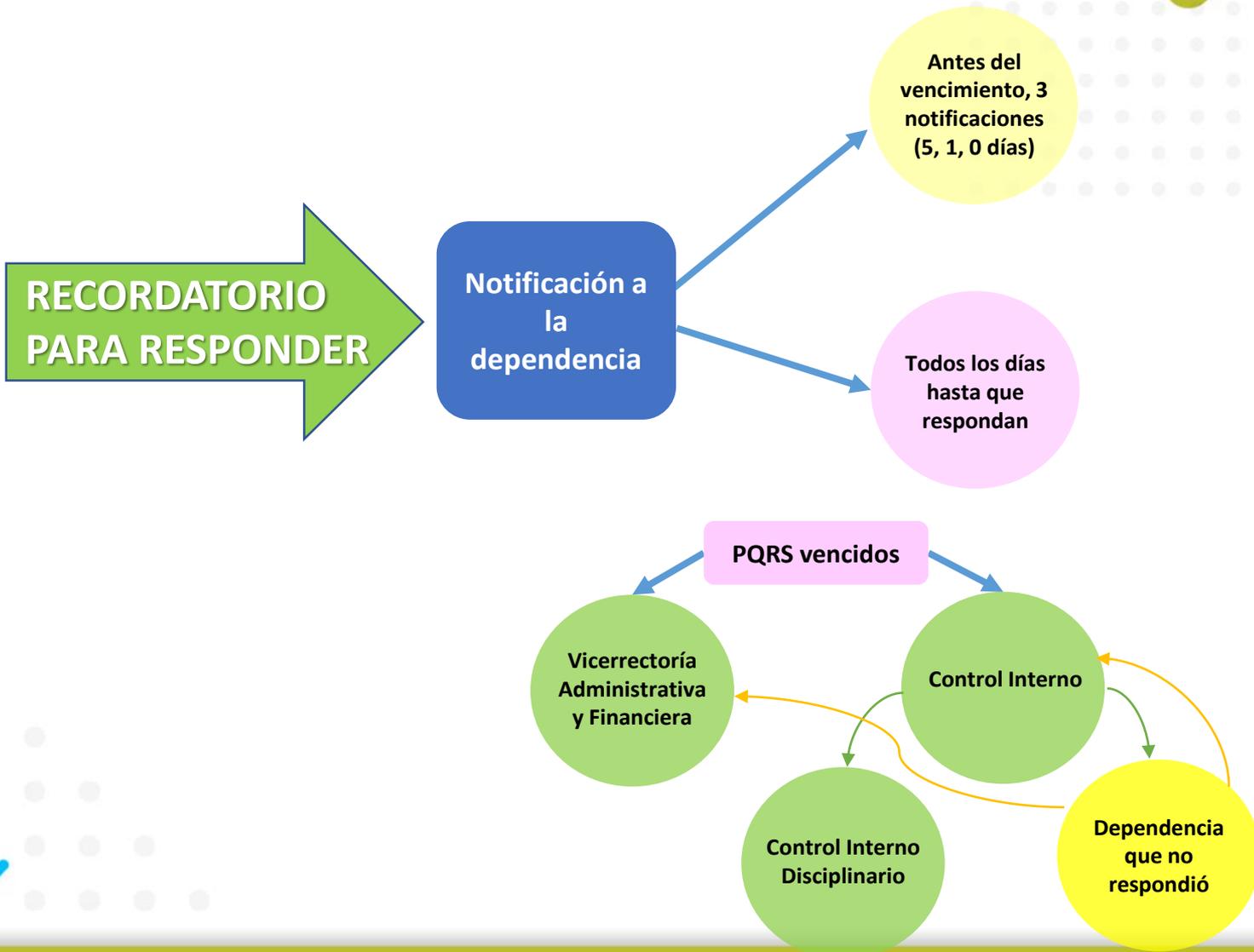
secgral@utp.edu.co

Notificaciones recibidas

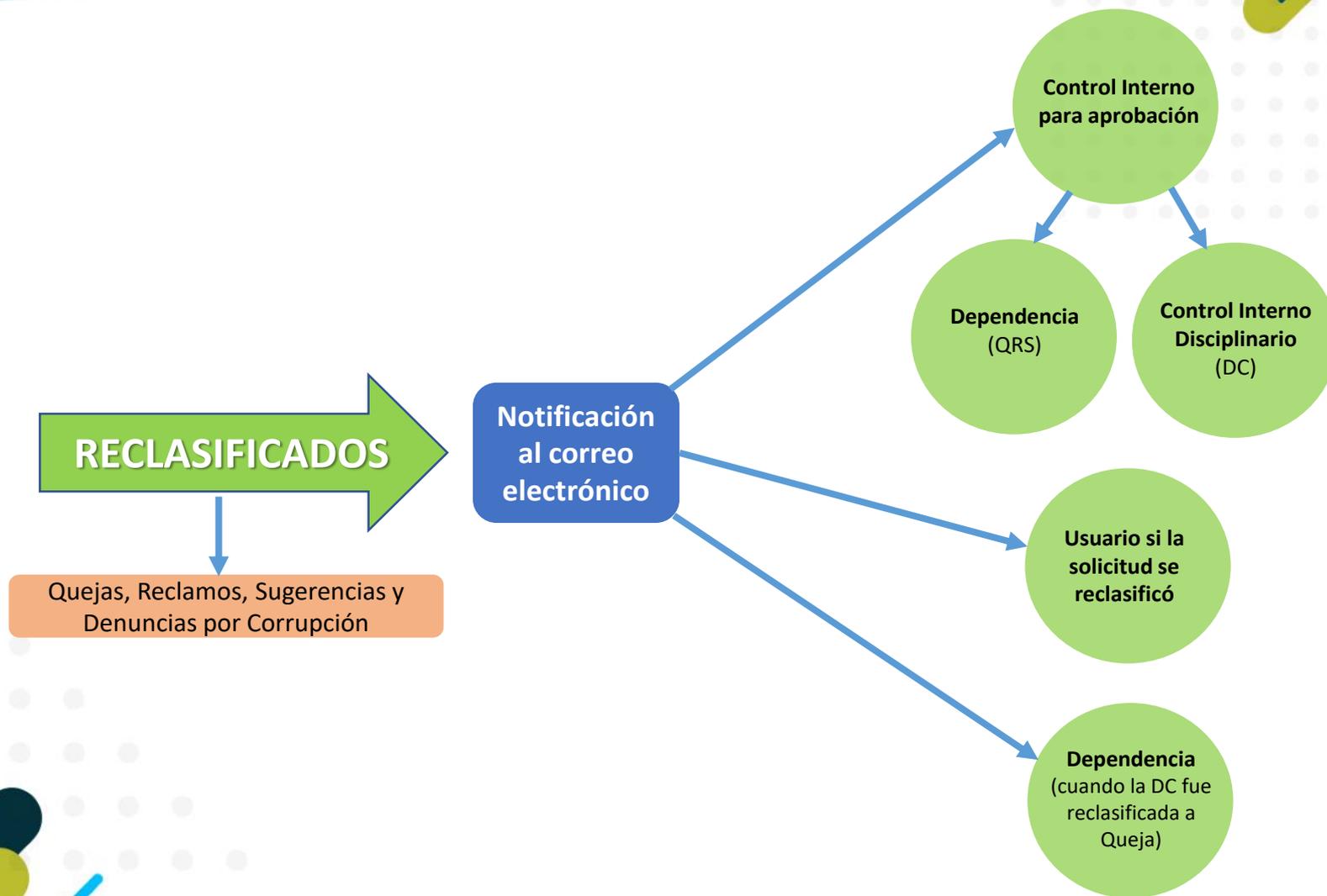




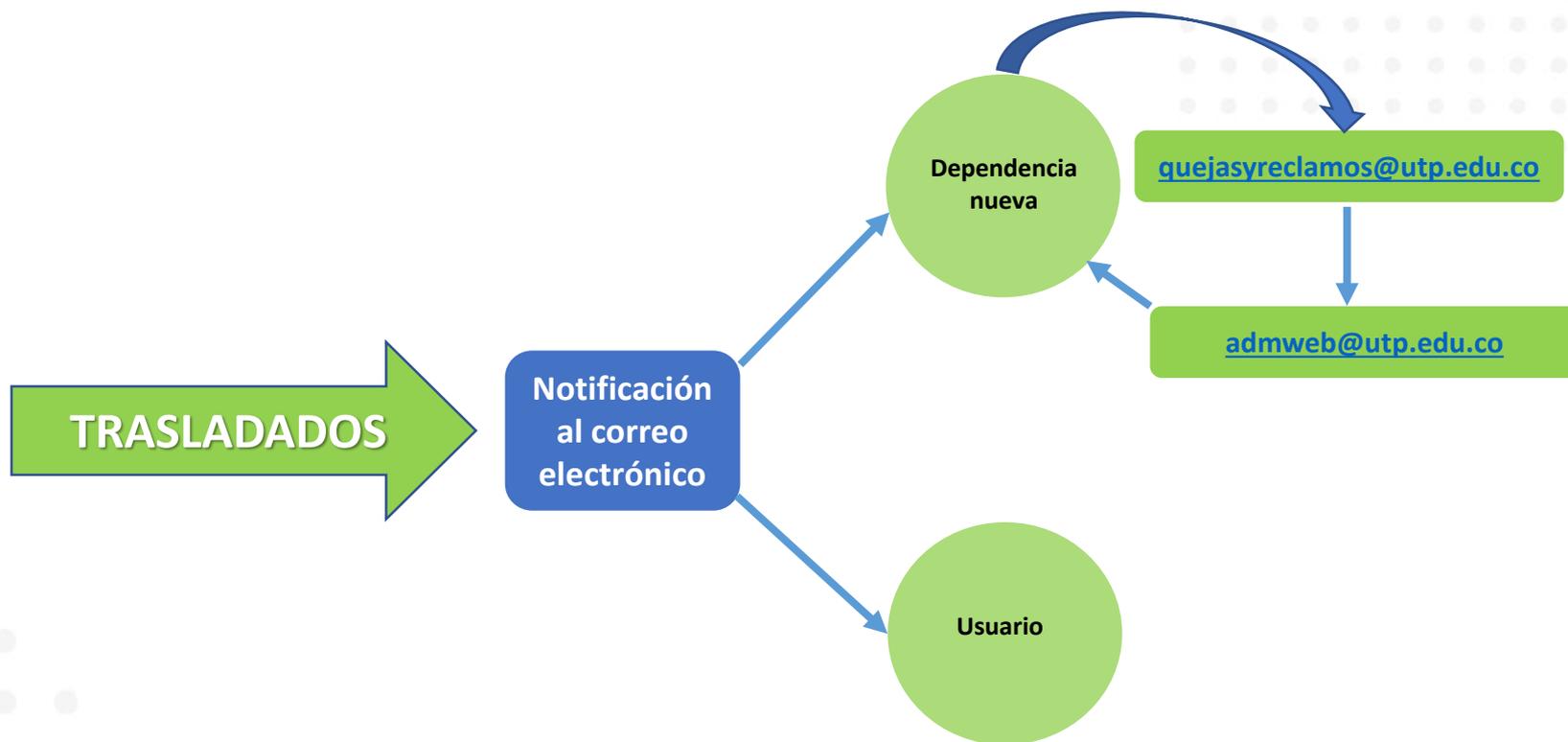
Notificaciones recibidas



Notificaciones recibidas



Notificaciones recibidas



GRACIAS



Universidad Tecnológica
de Pereira

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

¡Vívela, constrúyela!

Patricia Idárraga Angel

Técnico Administrativo

pati@utp.edu.co

quejasyreclamos@utp.edu.co