

# SISTEMA PQRS

## RESPUESTA A PQRS



# ▶ Respuesta a PQRS

Cuando se reciben PQRS nuevos llegan la notificación a los correos electrónicos de la dependencia, sin embargo, se debe ingresar al sitio web de PQRS regularmente, con el fin de verificar los PQRS pendientes por responder.

AL INGRESAR AL SITIO  
WEB PQRS



Inicio

Escritorio

**Información:** Estimado usuario, recuerde que para habilitar la respuesta de cualquier PQRSDP 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)

# ▶ Respuesta a PQRS

Al dar clic en “Nombre de la dependencia” o “Listar pendientes”, se visualiza el listado de los PQRS para responder dentro de los términos establecidos por la ley.

AL INGRESAR AL SITIO  
WEB PQRS



Inicio » Pendientes administrar

Solicitudes pendientes por administrar

### Derecho de petición en interés general

Recibido: 2024-03-21 - Identificador: DP-106-2024 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15

### Derecho de petición de información o documentos

Recibido: 2024-04-03 - Identificador: DP-98-2024 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 3 

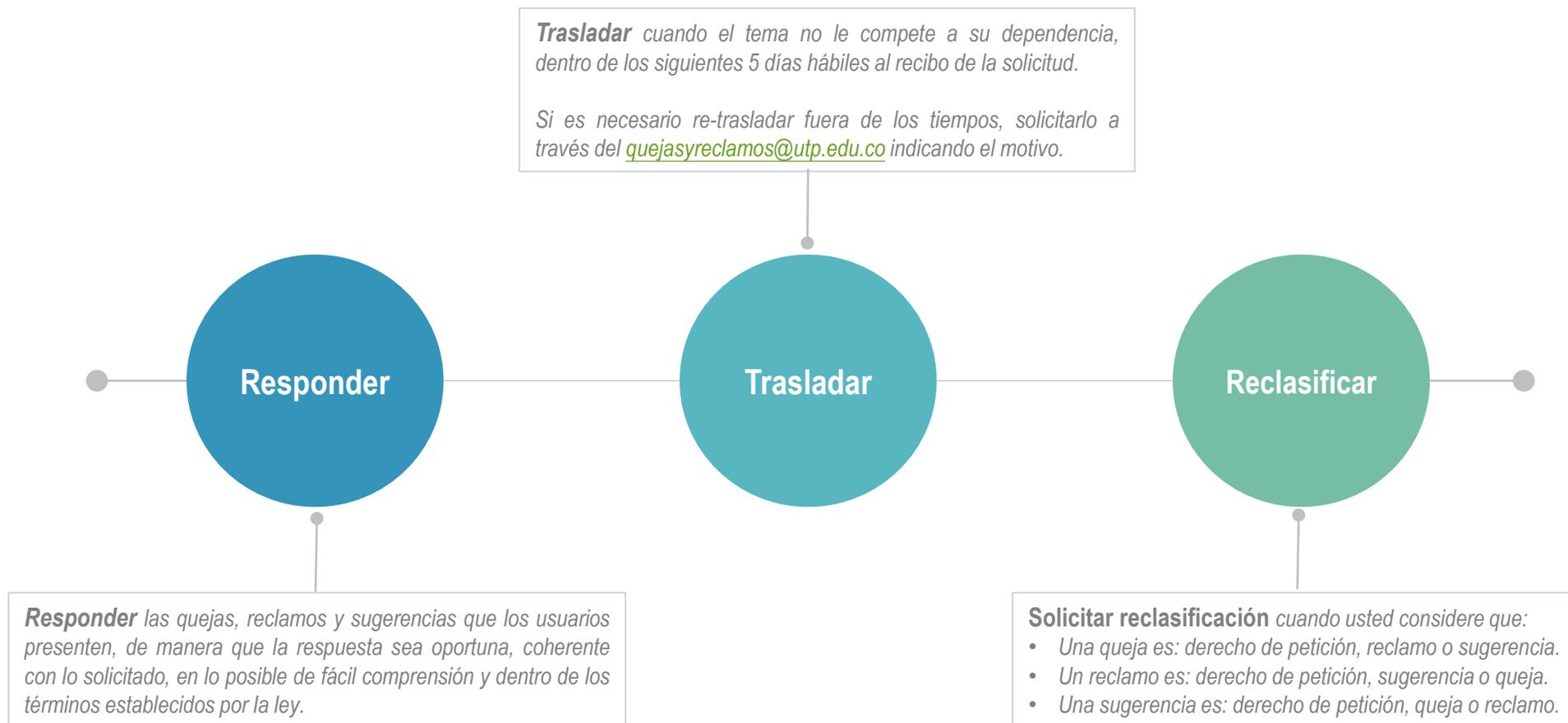
### Derecho de petición de consulta

Recibido: 2024-02-02 - Identificador: DP-75-2024 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 4

# ▶ Respuesta a PQRS



# ▶ Respuesta a quejas, reclamos y sugerencias



# ▶ Respuesta a quejas, reclamos y sugerencias

## Reclasificar

A partir de los procesos de mejoramiento que se realizan a nivel institucional, se hace necesario enfatizar sobre la importancia de **reclasificar quejas y reclamos**, por tanto, se recomienda que antes de responder la solicitud del usuario, verifique si esta se debe reclasificar, todo esto considerando, que el usuario tipifica su solicitud como “reclamo”, cuando en realidad es una queja.

La relevancia de estos indicadores recae sobre la obligatoriedad que tiene la Universidad en reportar a los entes de control de manera periódica.

### 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.

## Definiciones

### 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.

# ▶ Respuesta a derechos de petición

**Trasladar** cuando el tema no le compete a su dependencia (traslado interno) o cuando el tema no es competencia de la UTP (traslado externo), dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo de la solicitud.

Si es necesario re-trasladar fuera de los tiempos, solicitarlo a través del [quejasyreclamos@utp.edu.co](mailto:quejasyreclamos@utp.edu.co) indicando el motivo.

**Solicitar la elaboración de Resolución de Rectoría** para rechazar los derechos de petición con desistimiento tácito o solicitudes de información de carácter reservado o clasificado.

Responder

Trasladar

Solicitar información

Solicitar resolución de Rectoría

**Responder** los derechos de petición que los usuarios presenten, de manera que la respuesta sea oportuna, coherente con lo solicitado, en lo posible de fácil comprensión y dentro de los términos establecidos por la ley.

**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.