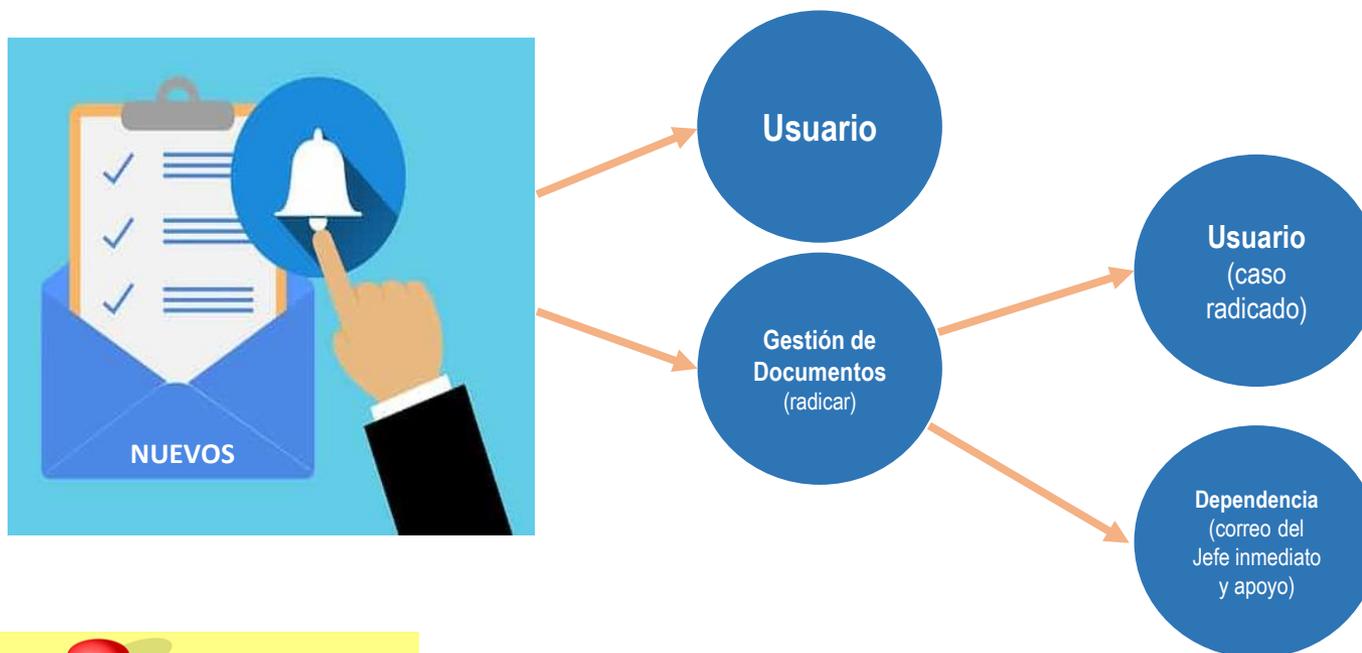


Sistema PQRS

NOTIFICACIONES RECIBIDAS



Notificaciones recibidas cuando formulan un PQRS NUEVO



PQRS RADICADOS

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

Notificaciones recibidas cuando formulan un PQRS NUEVO:

Cuando el usuario formula un PQRS:

Llegará un nuevo correo con el siguiente Asunto: *[UTP: Sistema PQRS] [Tipo PQRS] por administrar.*

Y en contenido del mensaje será: *Le informamos que se ha enviado el [Tipo PQRS] #Consecutivo a la dependencia “Dependencia”. Por favor ingrese al sistema para dar respuesta lo más pronto posible.*

Cuando Gestión de Documentos radica un PQRS:

Llegará un nuevo correo con el siguiente Asunto: *[UTP: Sistema PQRS] Asignación de número de radicado.*

Y en contenido del mensaje será: *Le informamos que el [Tipo PQRS] #Consecutivo enviado a la Dependencia DEPENDENCIA, se radicó con el número #radicado.*

Notificaciones recibidas cuando una **queja, reclamo, sugerencia o denuncia por corrupción** es reclasificada:



RECLASIFICAR

Cuando considere (ejemplos): que una queja es un reclamo, o un reclamo es una sugerencia, o una sugerencia es una queja o una queja es un derecho de petición...

Sistema

Notificaciones recibidas cuando se hace un traslado de un PQRS

PQRS



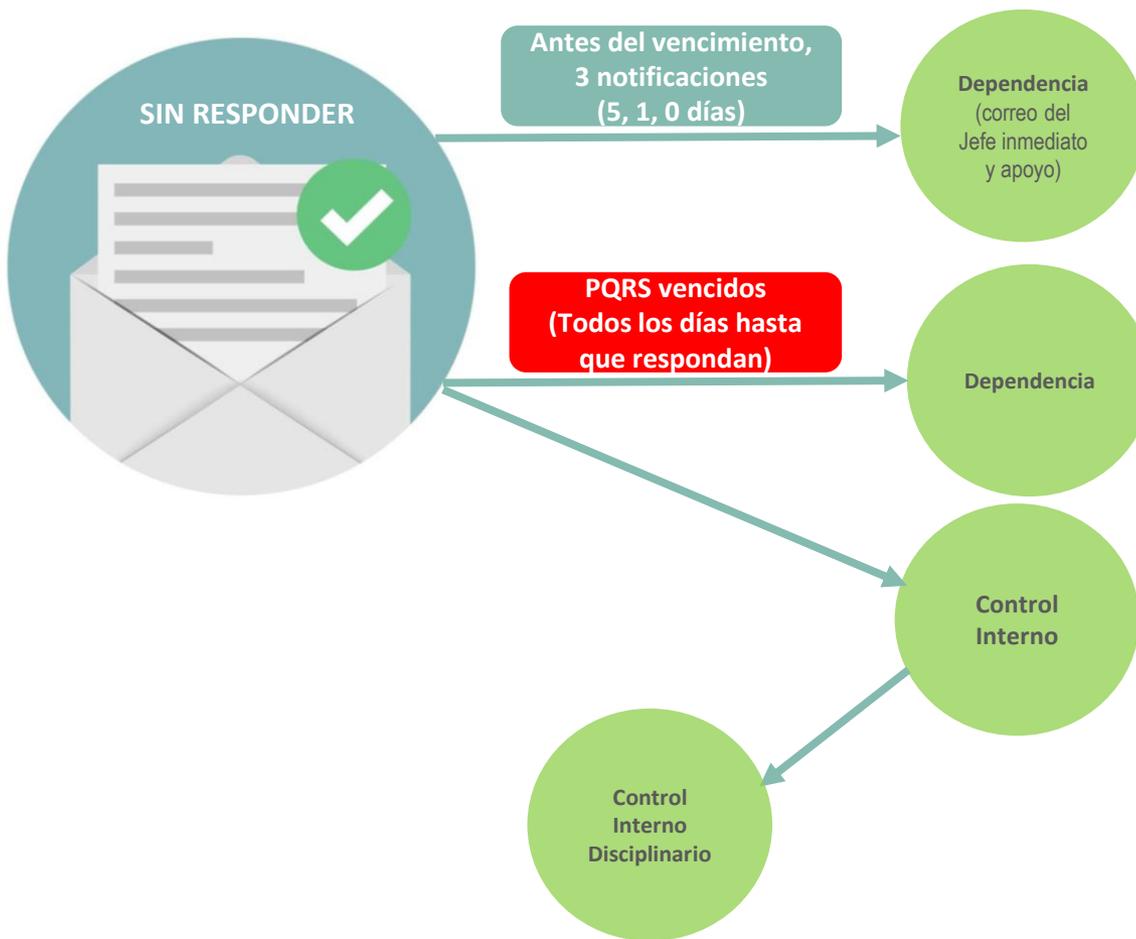
Dependencia
nueva

Usuario

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.

Notificaciones recibidas recordando responder un PQRS



PQRS VENCIDOS

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

Notificaciones recibidas recordando responder un PQRS

Cuando la dependencia tiene un PQRS por responder:

Llegará un nuevo correo con el siguiente Asunto: *[UTP: Sistema PQRS] PQRS Pendiente por Responder.*

Y en contenido del mensaje será: *Le informamos que [Tipo PQRS] #Consecutivo de la dependencia **DEPENDENCIA** está pendiente por responder.*

*dispone de **0 días hábiles para vencerse**, es decir, vence hoy.*

Le llegará notificaciones cuando falten **5 días hábiles** para responder, **1 día hábil** para responder y **0 días hábiles** para responder.

Notificaciones recibidas recordando responder un PQRS

Quando la dependencia NO ha dado respuesta a un PQRS:

Llegará un nuevo correo con el siguiente Asunto: *[UTP: Sistema PQRS] PQRS vencido.*

Y en contenido del mensaje será: *PQRSD: [Tipo PQRS] #Consecutivo de la dependencia*
DEPENDENCIA

Tiene 1 día hábil de vencimiento.

Le llegará notificaciones cuando tiene **1 día hábil** sin responder y notificaciones **diarias** hasta que el PQRS se responda.

Información del estado de los PQRS pendientes por responder

Cuando se ingresa en el sitio web PQRS para revisar las solicitudes pendientes, encontrará información sobre el estado de cada una, con los siguientes caracteres ubicados en la parte inferior:

-  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

Sistema

PQRS

Con el propósito de dar claridad sobre el manejo de los PQRS, se cuenta con el **Instructivo para la atención de PQRS**, como herramienta fundamental para facilitar la atención de los usuarios y con el **Anexo de Notificaciones recibidas** por las dependencias a los correos electrónicos del jefe inmediato y del personal de apoyo, relacionadas con la gestión de los PQRS.

Lo anterior puede consultarlo ingresando en los siguientes enlaces

