

Vicerrectoría
Administrativa y
Financiera

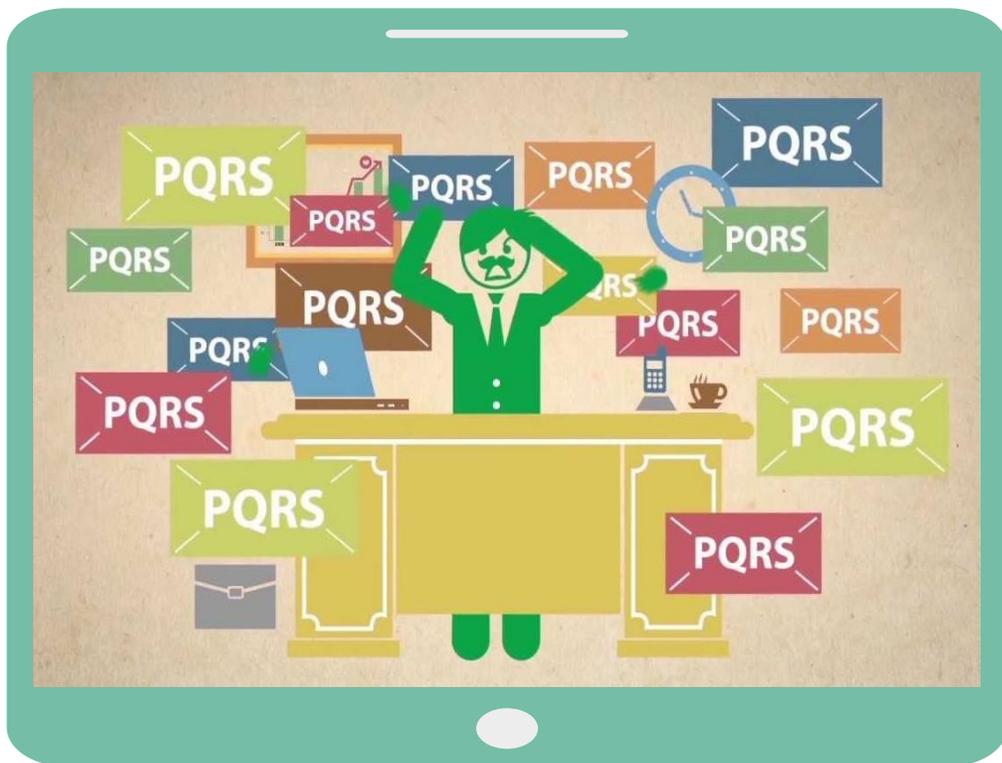


Repaso general

SISTEMA PQRS

Marzo 2024

► Contenido



Aplicativo web

Ingreso al aplicativo, Registro de PQRS, Respuesta, Notificaciones

Función y responsabilidades

Unidades organizacionales

Formulación de PQRS

Medios, Tiempos, Anónimos

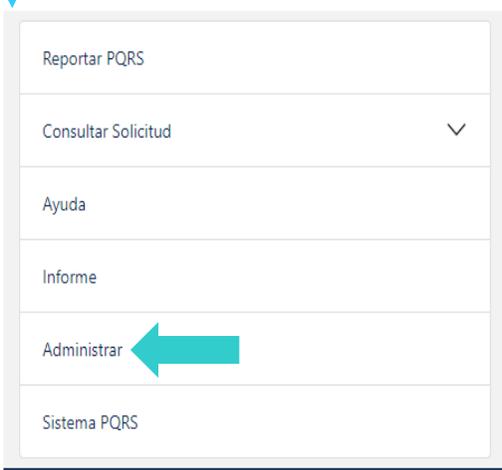
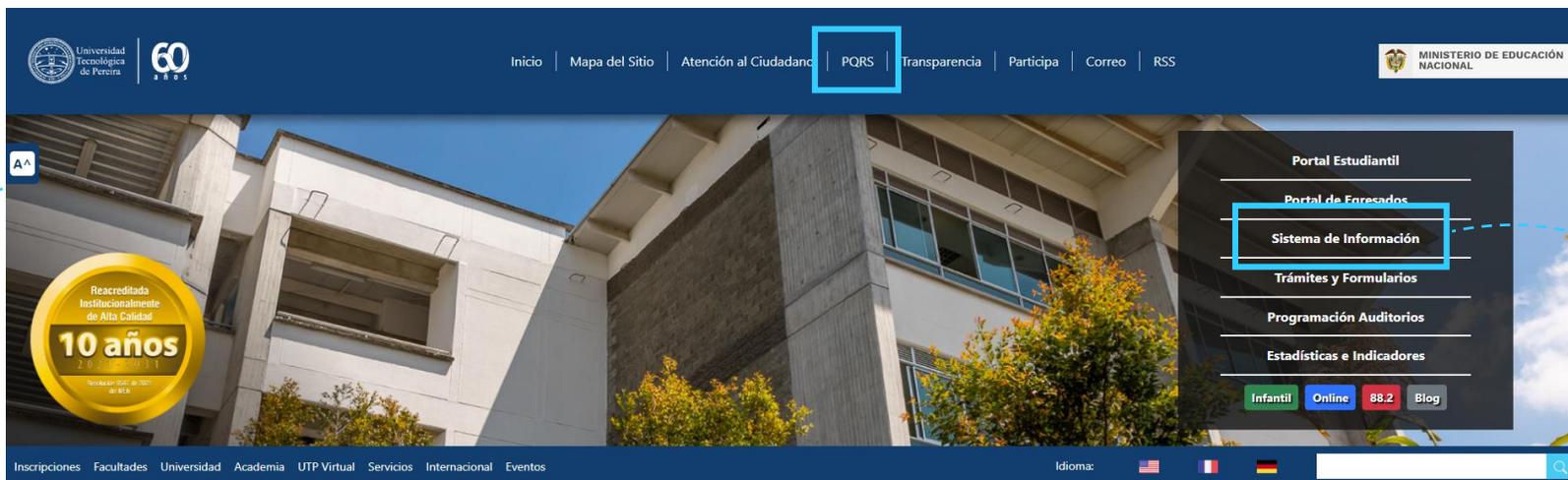
Generalidades

Documentos, Informes presentados, Satisfacción del usuario



► Aplicativo web

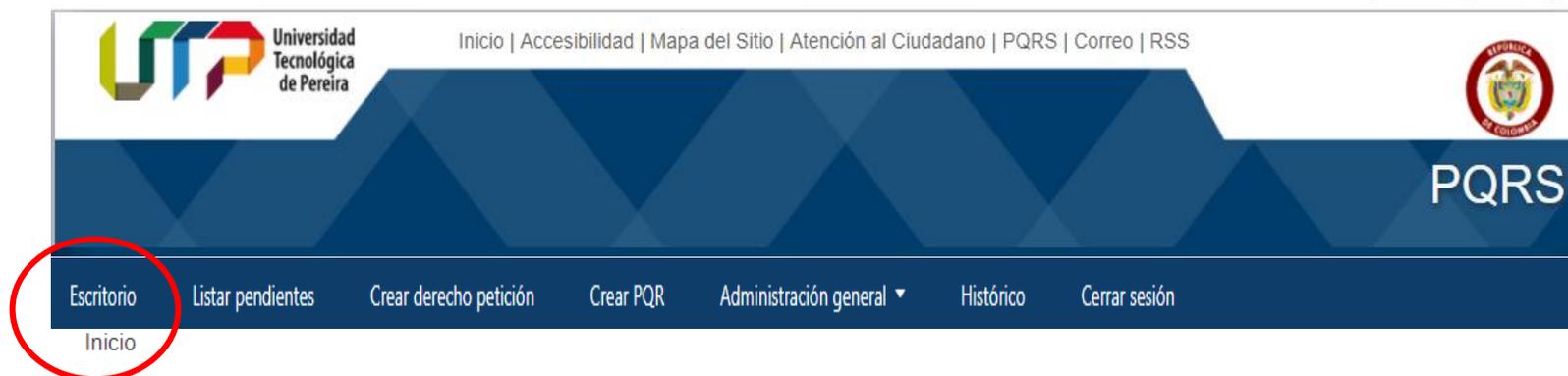
Ingreso al aplicativo PQRS



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	



► Aplicativo web



Escritorio

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.

NOMBRE DE DEPENDENCIA

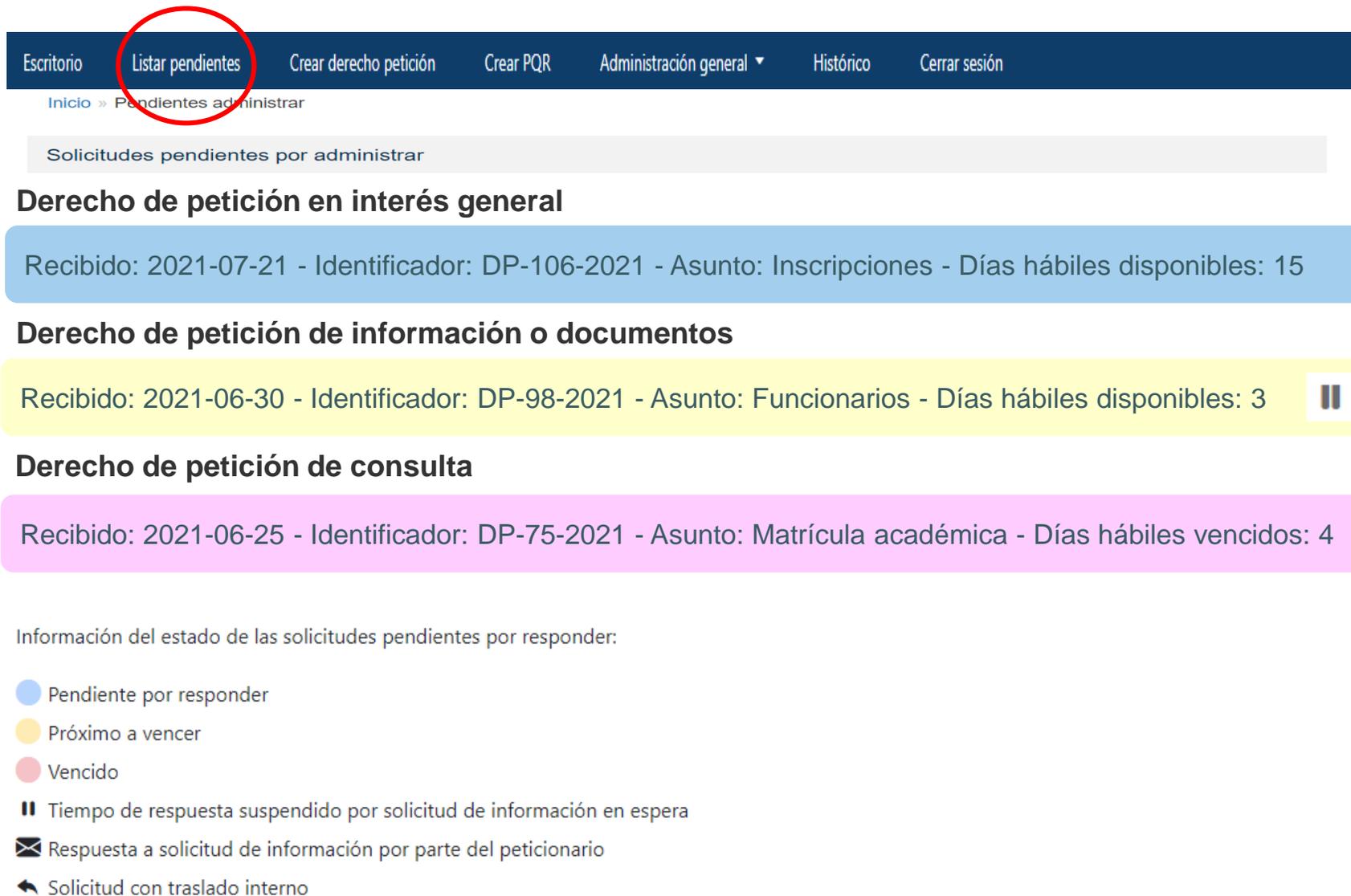
- Derechos de Petición - Pendientes (No. de casos)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (No. de casos)
- Aclaraciones peticionario (No. de casos)

NOMBRE DE DEPENDENCIA

- Derechos de Petición - Pendientes (No. de casos)
- Quejas, reclamos y sugerencias - Pendientes (No. de casos)
- Aclaraciones peticionario (No. de casos)



▶ Aplicativo web



The screenshot shows a web application interface with a dark blue navigation bar at the top. The navigation bar contains 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, there is a breadcrumb trail: "Inicio » Pendientes administrar". A light gray header bar contains the text "Solicitudes pendientes por administrar". The main content area displays three items, each in a colored box:

- Derecho de petición en interés general** (blue box): Recibido: 2021-07-21 - Identificador: DP-106-2021 - Asunto: Inscripciones - Días hábiles disponibles: 15
- Derecho de petición de información o documentos** (yellow box): Recibido: 2021-06-30 - Identificador: DP-98-2021 - Asunto: Funcionarios - Días hábiles disponibles: 3 
- Derecho de petición de consulta** (pink box): Recibido: 2021-06-25 - Identificador: DP-75-2021 - Asunto: Matrícula académica - Días hábiles vencidos: 4

Below the items, there is a section titled "Información del estado de las solicitudes pendientes por responder:" followed by a legend:

-  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 web

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

*Tipo de identificación Cédula de ciudadanía

*Peticionario

*Numero identificación

*Nombres

*Apellidos

*¿Cual es su relación con la UTP? -- Seleccione una opción --

*Correo electronico

*Pais

*Departamento o Estado

*Ciudad

*Direccion

Telefono

*Asunto -- Seleccione uno de los asuntos predeterminados o digite uno nuevo --

*Mensaje

B I [List] [List] [List] [List] [List] [List] [List] [List]

Registro de PQRS

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-XXX”***, 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.



▶ Aplicativo web

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 de PQR -- Seleccione una opción -- ▾

*Medio respuesta -- Seleccione una opción -- ▾

*Medio solicitud -- Seleccione una opción -- ▾

Deseo que mi asunto y comentario sean públicos

Archivo Ningún archivo seleccionado

Registro de PQRS

✔ Derecho de petición creado exitosamente. Generar archivo soporte

Llegará notificación al correo electrónico del usuario y de la dependencia y a Gestión de Documentos, para la radicación.

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.



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.



Los PQRS recibidos después de las 6:00 p.m., **serán radicados al día hábil siguiente** y los días para inicio de conteo de términos para responder será al otro día hábil de radicado.



Respuesta a PQRS

No responder al usuario que se le va a dar traslado de su solicitud a otra dependencia

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

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

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

¿Qué quiere el usuario?

1

2

3

4

5

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

Tener en cuenta al momento de responder a los usuarios



Respuesta a PQRS



Respuesta a PQRS

Quejas, reclamos y sugerencias

Responder **2** 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 x₁ x² [List] [Align] [Link] [Image] [Table] [Media] [Source] Fuente HTML

[Empty text area for message]

Enviar

Responder Trasladar **3** 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 x₁ x² [List] [Align] [Link] [Image] [Table] [Media] [Source] Fuente HTML

[Empty text area for justification]

Enviar



Respuesta a PQRS

Derechos de petición

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 de PQRS

DATOS GENERALES:

Identificador	596
Número solicitud	DP-127-2022
Radicado	03-5111
Consecutivo	DP-127-2022
Nombre completo	
Identificación	
Correo	
Teléfono	
Dirección	
Ciudad	Pereira
Tipo solicitud	Derecho de petición de información o documentos
Fecha de recepción	2022-05-11 00:48:25
Medio solicitud	Web
Medio respuesta	Electrónico
Dependencia	VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Asunto	Contratación
Mensaje	Derecho de petición consagrado en el art 23 de la Constitución Política de Colombia
Archivo	Derecho petición alimentación UTP.pdf

1

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

Centro de costos de la dependencia

Consecutivo interno de oficios

*Mensaje

B I U abc x₁ x² | ☰ ☱ | ⌂ ☰ ☱ ☲ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ | Fuente HTML

Archivo

Seleccionar archivo

Ninguno archivo selec.

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

▶ Aplicativo web

Respuesta a PQRS

Traslado Interno
Traslado Externo



Responder **2** 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] [Borrador] [Cita] [Imagen] [Video] [Fuente HTML]

[Área de texto para el mensaje]

Enviar

Derechos de petición

Responder Trasladar **3** 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

Centro de costos de la dependencia

Consecutivo interno de oficios

*Mensaje

B I U abc x₂ x² | [Listas] [Borrador] [Cita] [Imagen] [Video] [Fuente HTML]

[Área de texto para el mensaje]

Archivo

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Adjuntar otro archivo

Enviar



Respuesta a PQRS

Responder Trasladar ▾ Solicitar información **4** 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.



Desistimiento expreso: El usuario podrá desistir en cualquier tiempo de su petición.

Derechos de petición

*Tipo resolución

-- Seleccione el tipo de resolución --

*Justificación

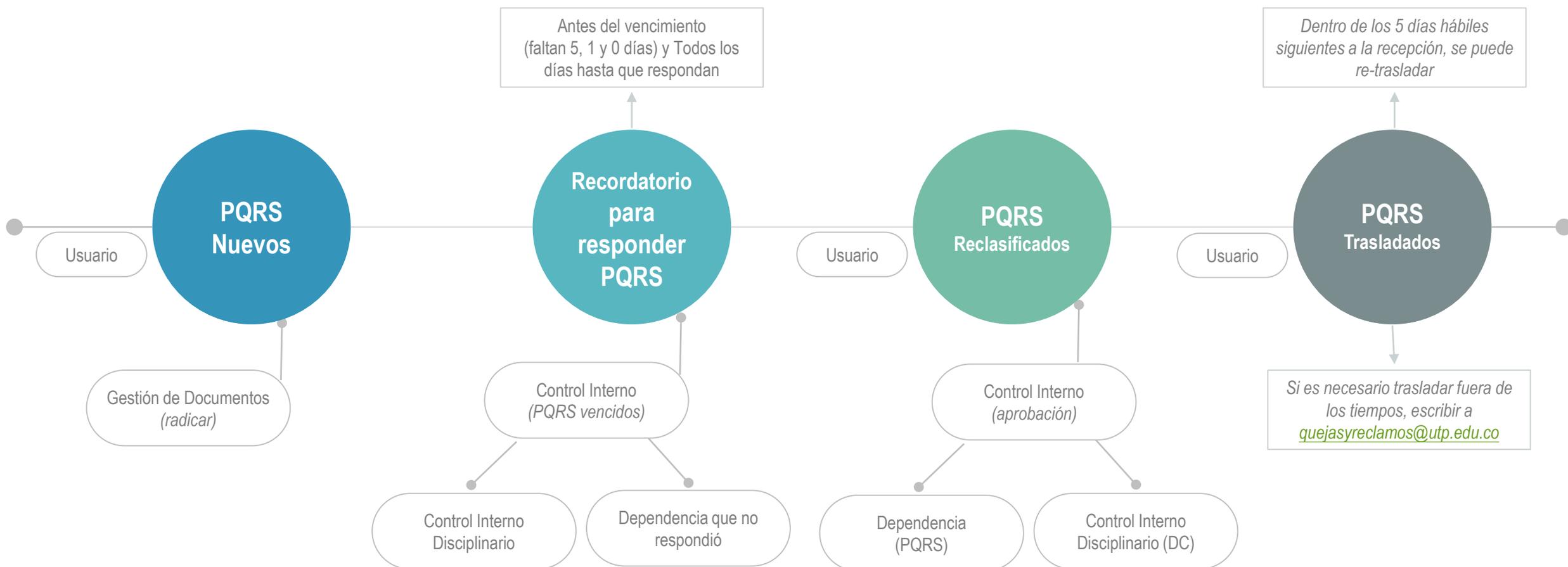
B I U abc x² x³ | [Listas] [Bulleted] [Código] [Fuente HTML]

Enviar



► Aplicativo web

Notificaciones: correo del Jefe inmediato y apoyo



► 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.

RESPONSABILIDADES



► Función y responsabilidades

RESPONSABILIDADES

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.

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

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

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

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

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

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

La justificación que da el funcionario implicado en la situación puede ser anexo a la respuesta como complemento, más no la respuesta misma.

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

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

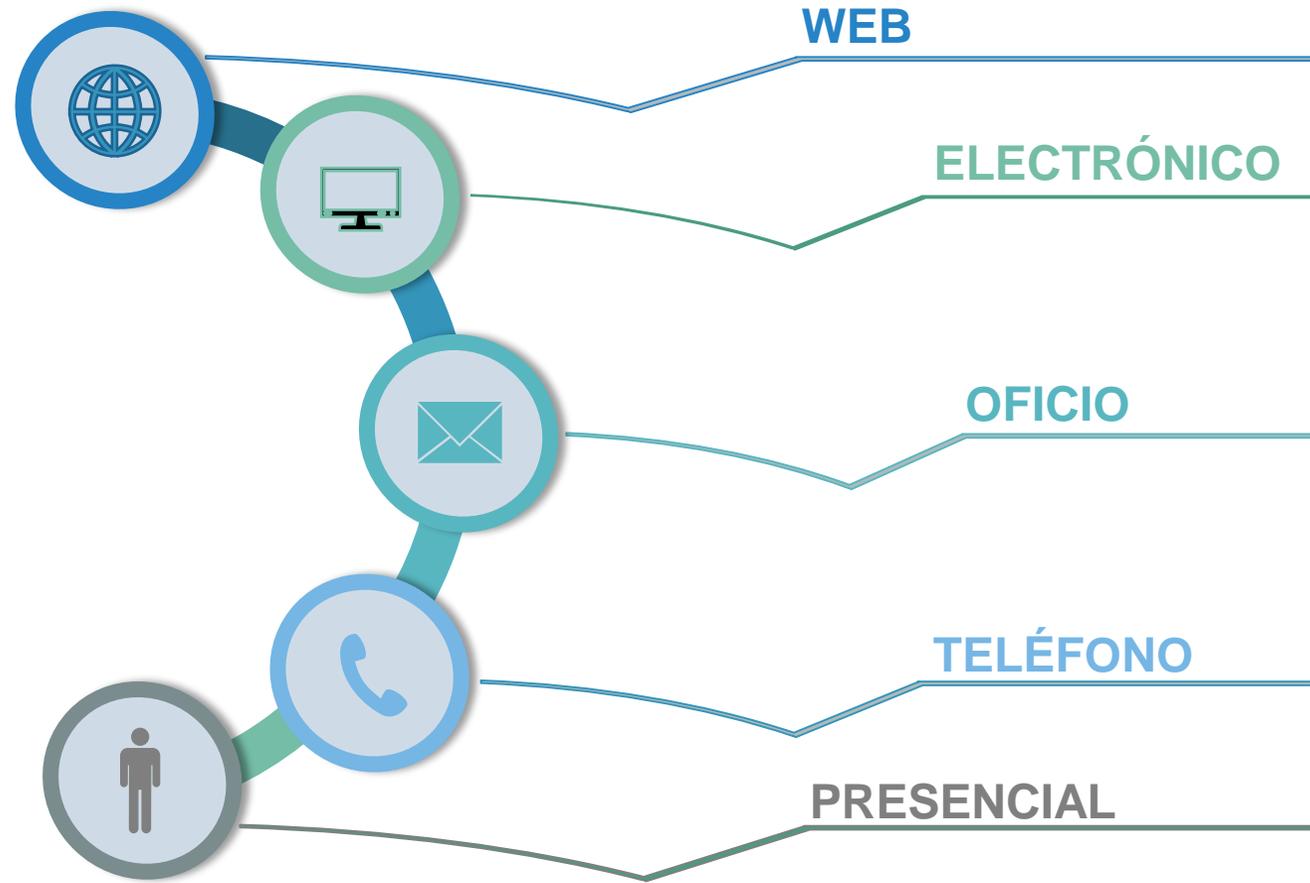
- PQRS donde el asunto es reiterativo.
- Prestación de mal servicio.



► Formulación de PQRS

Medios para presentar PQRS

PQRS tramitados en 2023



781

514

228

37

2

0



► Formulación de PQRS

Tiempos para responder

Derecho petición de información o documentos



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



Derecho petición de consulta



Denuncias por corrupción
*Si generan apertura de proceso disciplinario,
el tiempo está descrito en la Ley 1952 de 2019*



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.**



En 2023
9 PQRS resueltos fuera
de los tiempos



► Formulación de PQRS

Suspensión de términos

Los términos para dar respuesta a los PQRS se suspenderán en los siguientes casos:

- Los fines de semana y días festivos.
- Los días laborales de semana santa, que hayan sido autorizados institucionalmente.
- En el periodo de vacaciones colectivas de la Institución.
- Por alteración del orden público en la Universidad, que interrumpa la prestación del servicio.
- Fallas técnicas (red, servidores, seguridad, etc.)



► Formulación de PQRS

Tiempos para responder

MARZO 2024

Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab
					1 PQRS 1	2
3	4 1	5 2	6 3	7	8	9
10	11	12	13	14 PQRS 2	15 1	16
17	18 2	19 3	20	21	22 15	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

ABRIL 2024

Dom	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11 15	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				



► Formulación de PQRS

PQR y DC anónimas

Derechos de petición, quejas o reclamos recibidos por el aplicativo:

El usuario no registra nombre y muy probablemente el correo escrito no es válido.

Queja recibida por otro medio: Al registrarla en el aplicativo, se escribe en identificación: "0", en nombres y apellidos: "Anónimo", en correo electrónico quejasyreclamos@utp.edu.co y en las demás casillas: "N.A."



Se debe tener en cuenta que este tipo de solicitudes no se radican en Gestión de Documentos.

Denuncias por corrupción anónimas: Los usuarios tienen la opción de presentar denuncias anónimas a través del aplicativo o a través del correo electrónico denunciascorrupcion@utp.edu.co.



Documentos internos

- **Procedimiento 131-CA-09 - Administración del Sistema PQRS.** *(Última actualización el 26 de agosto de 2022).*
- **Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional 2024 (PACTO).** *(Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, relacionado con el Sistema PQRS - pág. 28 y Plan de acción, numeral 3.1.6 - pág. 37).*
- **Mapa de riesgos institucional 2023 - Control y Seguimiento Institucional.** *(Riesgo 1: Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por no cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley).*
- **Informe de Gestión 2023 - Audiencia Pública.** *(Informe PQRS - pág. 137 a 148).*
- **Transparencia y acceso a información pública.** *(Ítems 1.1., 10.9., 10.10., 11.1. y 11.2).*
- **Resolución de Rectoría 5008 de 2021 - Actualización Sistema PQRS.**
- **Acuerdo del Consejo Superior 17 de 2021 - Código del Buen Gobierno.** *(Compromisos y buenas prácticas para una adecuada funcionalidad, tratamiento de los conflictos de intereses - pág.32)*
- **Acuerdo del Consejo Superior 8 de 2018 - Código de Integridad de la UTP** *(Criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia).*
- **Resolución de Rectoría 5485 de 2017 - Competencia para dar respuesta a los PQRS.**
- **Resolución de Rectoría 5551 de 2017 - Ejercicio del Derecho de Petición.**
- **Procedimiento para toma de acciones SGC-PRO-006 - V21.** *(Toma de acciones frente a los PQRS - pág. 2).*



Documentos externos

- **Ley 2094 de 2021** *(modifica algunos artículos de la Ley 1952 de 2019).*
- **Ley 1952 de 2019 - Código General Disciplinario:** *(Artículo 86: Oficiosidad y preferencia: La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y de la Ley 24 de 1992).*
- **Decreto 1166 de 2016 - Peticiones verbales.**
- **Ley 1755 de 2015 - Regulación Derecho de Petición.**
- **Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia:** *el objeto de esta ley es regular el derecho de accesos a la información pública.*
- **Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción:** *(Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos).*
- **Ley 1437 de 2011 - Código Procedimiento Administrativo:** *(Artículos 6 y 7: Deberes y Artículo 13 al 33: Derecho de Petición).*
- **Ley 962 de 2005 - Racionalización de Trámites y procedimientos administrativos:** *(Artículo 81: Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente)*
- **Ley 190 de 1995 - Normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública:** *(Artículo 55, establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo).*
- **Constitución Política de 1991:** *(Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución).*



► Generalidades

Informes

En la vigencia 2023 se enviaron los siguientes **reportes e informes** solicitados por entes de control, y se atendieron las auditorías realizadas al **Sistema PQRS**:

Informes enviados a **Planeación**:

- Informe Audiencia Pública.
- Periódico Llamada Nacional.
- Informe cada 2 meses sobre el seguimiento a PACTO.



Informes enviados a **Control Interno**:

- Informe parametrizado (I y II semestre).
- Informe final 2022 e informe I semestre 2023.
- Reporte ITA (I y II semestre).
- Reporte Mapa de Riesgos Institucional (2 en el año).



Auditorías:

- Control Interno (Plan de Mejoramiento).
- Auditoría Interna (SGC).
- Auditoría Externa de Bureau Veritas.



Informes

En la vigencia 2023 se realizaron varias **actividades**, con el fin de mantener actualizado el Sistema PQRS.

Socializaciones: se realizaron 3 socializaciones (al inicio y final de la vigencia, y otra dirigida a los Jefes nuevos)

Tips sobre aspectos importantes del Sistema: durante toda la vigencia se envió información, a través del correo electrónico, a los responsables del manejo del Sistema.
(145 unidades organizacionales, 212 correos).

Campañas: se realizaron 2 campañas de socialización del Sistema (marzo y agosto), a través de Campus Al Día.

Ajustes: se realizaron ajustes en textos del manual e instructivo y del sitio web, y se actualizó permanentemente el sitio web con todos los documentos relacionados y los usuarios .



► Generalidades

Satisfacción del usuario

El usuario al recibir respuesta a su PQRS, puede diligenciar una encuesta de satisfacción, la cual tiene el fin de conocer la percepción en cuanto a la oportunidad, eficiencia y claridad en la respuesta de su solicitud.

781

PQRS tramitados en 2023

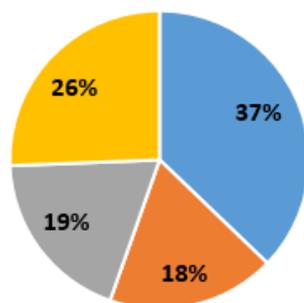
121

Encuestas diligenciadas por los usuarios

15.5%

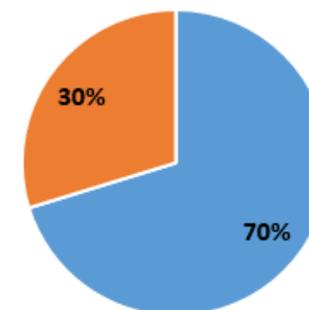
Porcentaje con relación a los PQRS tramitados

1. ¿La información suministrada es clara, comprensible y precisa?



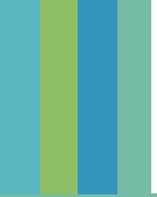
■ Excelente - 45 ■ Bueno - 22 ■ Aceptable - 23 ■ Deficiente - 31

3. ¿La respuesta obtenida a su PQRS fue oportuna?



■ Si - 85 ■ No - 36





¡GRACIAS!

