



Universidad
Tecnológica
de Pereira

Vicerrectoría
Administrativa
y Financiera

SOCIALIZACIÓN NUEVO SISTEMA PQRS

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

24 de marzo de 2021

CONTENIDO

- Generalidades.
- Funciones y Responsabilidades.
- Formulación de solicitudes nuevas.
- Respuesta de PQRS.
- Términos de repuesta.
- Tips.



GENERALIDADES

ACCIÓN:

Socializar el manejo del nuevo aplicativo PQRS a las dependencias responsables y el uso adecuado del mismo.



Contraloría General de la Nación:

Plan de mejoramiento - Auditoria 2020

Control Interno UTP:

Plan de mejoramiento - Auditorias I y II semestre 2020

Plan de Atención al Ciudadano y Transparencia Organizacional - PACTO:

Componente "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

- *Implementar el nuevo aplicativo de PQRS*
- *Socializar el nuevo aplicativo PQRS a la comunidad en general*

GENERALIDADES

Según la **Ley 1474 de 2011, artículo 76**, 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.

En este sentido, mediante la **Resolución de Rectoría 3982 de 2006**, se asigna a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, el manejo del **SISTEMA PQRS** de la Universidad Tecnológica de Pereira, que permite a la ciudadanía manifestar solicitudes a través de varios medios.



GENERALIDADES

Según el **Acuerdo 14 de 2014 del Consejo Superior**, por medio del cual se aprueba la reforma integral de la **Estructura Organizacional** de la Universidad, son competentes para emitir respuestas a los PQRS: el Rector, los Vicerrectores, la Secretaria General, los Decanos, los Directores de los programas académicos y los Jefes de Unidades Organizacionales.



En cada unidad organizacional el jefe encargado de la misma designará un colaborador de apoyo (auxiliar, técnico o profesional) con vinculación planta, transitorios y ocasional.



GENERALIDADES

Sistema PQRS Actual

Peticiones

Quejas

Reclamos

Sugerencias

Denuncias por corrupción

32 dependencias
responsables

Nuevo Sistema PQRS

Derechos de Petición

RR 5551 de 2017

Quejas

Reclamos

Sugerencias

Inquietudes

Agradecimientos

Denuncias por corrupción

100 dependencias
responsables



CONTENIDO

- Generalidades.
- Funciones y Responsabilidades.
- Formulación de solicitudes nuevas.
- Respuesta de PQRS.
- Términos de repuesta.
- Tips.

FUNCIONES Y REPOSNSABILIDADES

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.

FUNCIONES Y REPOSNSABILIDADES

**SECRETARIA
GENERAL**

FUNCIÓN

Hacer seguimiento de los derechos de petición recibidos.

RESPONSABILIDADES

Asignar número de radicación a los casos que se reciben.

Ingresar derechos de petición en el sistema cuando se presentan en Gestión de Documentos.

Proyectar los actos administrativos cuando sea necesario para dar respuesta al usuario.

Realizar informes periódicos de los derechos de petición recibidos para Control Interno.

FUNCIONES Y REPOSNSABILIDADES

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

FUNCIÓN

Adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento de respuestas o cuando se presenten quejas o denuncias contra colaboradores.

RESPONSABILIDADES

Recibir las denuncias por corrupción presentadas por los usuarios, e iniciar la actuación disciplinaria, cuando corresponda.

Evaluar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra los colaboradores involucrados en quejas o denuncias por corrupción presentadas por usuarios.

Evaluar si existe mérito para iniciar proceso disciplinario contra los colaboradores, que sean presuntamente responsables por la demora en la respuesta de PQRS.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

CONTROL INTERNO

FUNCIÓN

Vigilar que la atención a través del sistema se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la Universidad.

RESPONSABILIDADES

Evaluar que la atención del Sistema de PQRS se preste de acuerdo con las normas vigentes.

Elaborar y rendir informe semestral sobre la atención prestada a través del Sistema PQRS ante el Rector.

Recibir alertas de los PQRS sin responder en el tiempo requerido, con el fin de hacer seguimiento y control a los casos vencidos.

Aprobar o desaprobado la solicitud de reclasificación de quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes.

FUNCIONES Y REPOSNSABILIDADES

**RECURSOS
INFORMÁTICOS Y
EDUCATIVOS**

FUNCIÓN

Mantenimiento y soporte del aplicativo
PQRS.

RESPONSABILIDADES

Atender solicitudes de cambio y consultas de información requeridos por: Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Secretaria General, Control Interno y Control Interno Disciplinario.

Brindar soporte técnico al aplicativo de PQRS.

FUNCIONES Y REPOSNSABILIDADES



RESPONSABILIDADES

Realizar seguimiento y control al Sistema PQRS.

Ingresar quejas, reclamos, sugerencias, inquietudes y agradecimientos en el sistema cuando llegan por otros medios.

Recibir alertas de los PQRS sin responder en el tiempo requerido, con el fin de hacer seguimiento y control a los casos vencidos.

Realizar informes para los diferentes entes de control externos e internos.



CONTENIDO

- Generalidades.
- Funciones y Responsabilidades.
- **Formulación de solicitudes nuevas.**
- Respuesta de PQRS.
- Términos de repuesta.
- Tips.

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



FORMULACIÓN DE PQRS

1. Verbal (presencial o teléfono):

- Presencial:

Derechos de petición en la ventanilla única de la oficina de Gestión de Documentos.

Quejas, reclamos, sugerencias, inquietudes y agradecimientos en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Denuncias por corrupción en Control Interno Disciplinario.

O ante cualquier dependencia de la Universidad.



- Vía telefónica: **en cualquier teléfono de la Universidad.**

- Sin embargo, la Universidad ha dispuesto el teléfono 3137211 y la Línea Gratuita 01-8000-966781.

- Opción 1: **Información general.**
- Opción 2: **Quejas y Reclamos.**
- Opción 3: **Denuncias por corrupción.**



FORMULACIÓN DE PQRS

2. Escrita (correo físico o postal, o correos electrónicos institucionales):

- Correo físico o postal:



Por medio de oficio enviado a la dirección o al correo postal de la Universidad, el cual es radicado en Gestión de Documentos.

- Correos electrónicos institucionales:

Derechos de petición: lazos@utp.edu.co,

Quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes: quejasyreclamos@utp.edu.co

Denuncias por corrupción: denunciacorrupcion@utp.edu.co

O ante cualquier correo institucional



FORMULACIÓN DE PQRS

Toda solicitud debe ser registrada en el sistema, por tal motivo cuando se presenten PQRS por **otros medios diferentes** al aplicativo web, se debe solicitar a los usuarios la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos
- Tipo de identificación
- Número de Identificación
- Correo electrónico
- País, Departamento, Ciudad
- Dirección
- Teléfono
- Por qué medio requiere la respuesta (electrónico o físico)
- Objeto



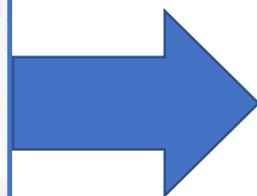
3. Sitio web PQRS:

<https://www.utp.edu.co/quejasyreclamos/>



FORMULACIÓN DE PQRS

ENVÍO DE PQRS NUEVO



Notificación
al correo
electrónico

USUARIO
(anexo)

Jefe inmediato y
apoyo

Gestión de
Documentos
(radicar)

USUARIO
(caso radicado)



CONTENIDO

- Generalidades.
- Funciones y Responsabilidades.
- Formulación de solicitudes nuevas.
- Respuesta de PQRS.
- Términos de repuesta.
- Tips.

RESPUESTA DE PQRS



Atención de los usuarios:

Con el fin de disminuir las quejas y reclamos que los usuarios interponen se sugiere:

Tener un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado para procurar un servicio de calidad.

RESPUESTA DE PQRS

¿Qué quiere el usuario?



Debe tener en cuenta al momento de responder a los usuarios

Que la respuesta que se proporcione sea **eficaz** y que incluya información relevante acerca de la solicitud y las razones suficientes para la decisión que se haya tomado.

Que la respuesta sea **coherente** a lo solicitado y que corresponda a **expectativas realistas**, pues una mala respuesta puede generar una nueva queja o reclamo



RESPUESTA DE PQRS

Para responder los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, inquietudes y agradecimientos debe ingresar al [sitio web](#) y dar clic en “Administrar”, diligenciar usuario y contraseña del sistema de información.

Al ingresar aparece:

NOMBRE DE DEPENDENCIA

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

Podrá consultar cualquier opción, dando clic, para desplegar todos los casos pendientes por responder

RESPUESTA DE PQRS

Para derechos de petición:

1. Responder
2. Trasladar
3. Solicitar información
4. Solicitar resolución de Rectoría

1. RESPONDER:

1 Se ingresa a un caso, escribir el centro de costos y el consecutivo interno para comunicaciones externas de su área

* Número de
oficio

 - -

2 En el espacio de mensaje, se debe escribir la respuesta al usuario, la cual quedará en el cuerpo del oficio, los datos del destinatario quedaran por defecto registrados al inicio de la comunicación.

RESPUESTA DE PQRS

1. RESPONDER (paso a paso):

- 3** Confirmar si desea publicar la respuesta.
- 4** Anexar documentos si lo requiere.
- 5** Enviar copia de esta respuesta para trámite interno de la universidad, puede seleccionar una o varias áreas a las cuales requiere remitir copia.
- 6** Dar clic en enviar.

Aparecerá: *Respuesta creada exitosamente*

RESPUESTA DE PQRS

2. TRASLADAR:

Tiene la opción de realizar traslados internos (cuando el tema no le compete a su área) y externos (cuando el tema no le compete a UTP), debe tener en cuenta que el traslado se hace dentro de los siguientes 5 días hábiles al recibo del derecho de petición:

Interno.

Seleccionar la dependencia a trasladar, describir el motivo de traslado y enviar.

Externo,

Diligenciar los datos solicitados, escribir el texto del oficio, anexar documentos si lo desea y enviar.

Desde la Oficina de Gestión de Documentos el oficio es enviado a la dirección del mismo



RESPUESTA DE PQRS

3. SOLICITAR INFORMACIÓN:

Se puede solicitar información al peticionario para completar su derecho de petición.

Diligenciar los datos solicitados, escribir el texto del oficio, anexar documentos si lo desea y enviar.

Le llegará la respuesta al usuario a través del correo electrónico registrado y desde la Oficina de Gestión de Documentos el oficio es enviado a la dirección del mismo.

4. SOLICITAR RESOLUCIÓN DE RECTORÍA:

Se puede solicitar a Secretaria 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, brindando una justificación.

RESPUESTA DE PQRS

Para quejas, reclamos, sugerencias, inquietudes, agradecimientos:

1. Responder
2. Trasladar
3. Solicitar reclasificación

1. RESPONDER:

- 1** En el espacio de mensaje, se debe escribir la respuesta al usuario.
- 2** Anexar documentos si lo requiere.
- 3** Enviar copia de esta respuesta para trámite interno de la universidad, puede seleccionar una o varias áreas a las cuales requiere remitir copia.
- 4** Dar clic en enviar.

Aparecerá: *Respuesta creada exitosamente*

RESPUESTA DE PQRS

2. TRASLADAR:

Tiene la opción de realizar traslados internos (cuando el tema no le compete a su área)

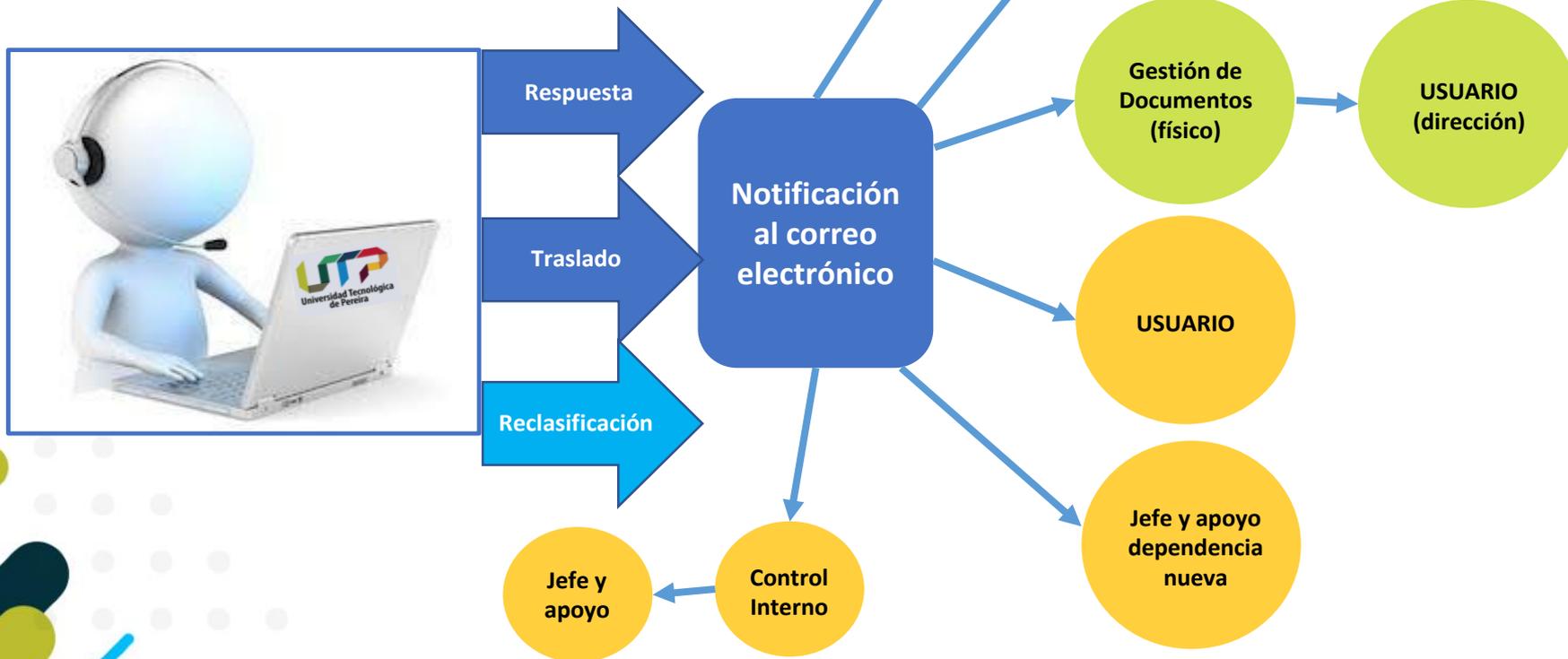
1. Selecciona la dependencia a trasladar
2. En “mensaje” describir el motivo de traslado
3. Dar clic en enviar.

3. SOLICITAR RECLASIFICACIÓN:

Ejemplo: cuando usted considere que una queja es un reclamo; o una sugerencia es una denuncia por corrupción; o un reclamo es una inquietud

Llegará una notificación a Control Interno, quien es el área encargada de determinar si procede o no la reclasificación de acuerdo a los conceptos establecidos.

RESPUESTA DE PQRS





CONTENIDO

- Generalidades.
- Funciones y Responsabilidades.
- Formulación de solicitudes nuevas.
- Respuesta de PQRS.
- Términos de repuesta.
- Tips.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

Derechos de petición en interés particular y general, quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes: **15 días hábiles** siguientes a su recepción.



Derecho petición de información o documentos: **10 días hábiles** siguientes a su recepción.

Derecho de Petición de Consulta: **30 días hábiles** siguientes a su recepción.



TÉRMINOS DE RESPUESTA

Según el Ministerio de Justicia en su **Decreto 491 del 28 de marzo de 2020**, artículo 5, se amplían los términos para atender las PQRS mientras dure la emergencia sanitaria.

Derechos de petición en interés particular, en interés general, de información o documentos, quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes: **20 días hábiles** siguientes a su recepción.

Derecho de petición de consulta: **35 días hábiles** siguientes a su recepción.



TÉRMINOS DE RESPUESTA

CUANDO NO SE HA RESPONDIDO UN PQRS



TÉRMINOS DE RESPUESTA

Es importante resaltar que cuando no sea posible atender el PQRS en los tiempos establecidos, se debe informar al usuario esta situación **antes del vencimiento de la respuesta**, indicándole el motivo de la demora y el plazo razonable que requiere para dar respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.



Enviar copia a los correos

Derechos de petición: lazos@utp.edu.co,

Quejas, reclamos, sugerencias e inquietudes: quejasyreclamos@utp.edu.co

SUPENSIÓN DE TÉRMINOS

Los términos para dar respuesta se suspenden en los siguientes casos:

- Fines de semana y días festivos.
- Días laborales de semana santa (compensación autorizada).
- Periodo de vacaciones colectivas de la institución.
- Alteración del orden público en la Universidad que conlleve bloqueos de las instalaciones que interrumpan la prestación del servicio.



CONTENIDO

- Generalidades.
- Funciones y Responsabilidades.
- Formulación de solicitudes nuevas.
- Respuesta de PQRS.
- Términos de repuesta.



TIPS PARA RESPONDER PQRS

Si usted puede resolver la PQRS en menos tiempo al establecido por la ley, **¡¡HÁGALO!!**, el usuario quedará muy satisfecho



TIPS PARA RESPONDER PQRS

No debe responder así:

Cualquier inquietud frente a este tema debe escribir al correo del funcionario “Pepito Perez”.

He trasladado su queja a la dirección del programa, y les encargué su pronta respuesta.

Su queja debe ser enviada a la Vicerrectoría Administrativa donde le darán respuesta.

Se procederá a revisar el caso en el consejo de facultad con el oficio radicado que envió la estudiante y remitir la respuesta a la facultad, a la cual pertenece el docente.



TIPS PARA RESPONDER PQRS

No debe responder así: Quejas contra funcionarios



En atención a su queja, me permito anexar la respuesta enviada por el docente, donde hace los descargos a sus inquietudes.

Hicimos traslado de esta queja al funcionario que usted menciona, quien es la persona que debe darle la respectiva respuesta a lo expresado por usted

Esta queja será llevada al Consejo de Facultad, para realizar las acciones que sean pertinentes. Es importante contar con estas quejas para implementar un plan de mejoramiento al respecto.

TIPS PARA RESPONDER PQRS

Respuestas adecuadas: Quejas contra funcionarios

La Facultad agradece su reporte, en reunión con el profesor, explica la metodología utilizada en la asesoría al trabajo realizado. Se tomarán medidas para que en próximas ocasiones las condiciones del curso estén claras para todos los estudiantes.

Revisada su queja, debo decir que hicimos el contacto con el profesor en mención, el cual ha respondido con un documento que compartimos y que recoge no solamente sus inquietudes, sino que plantea unas estrategias de mejoramiento que seguramente se cumplirán.



TIPS PARA RESPONDER PQRS



Respuesta al Usuario

Quejas contra funcionarios

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



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

GRACIAS



Universidad Tecnológica
de Pereira

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

¡Vívela, constrúyela!

